
**養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応現任者標準研修
－基礎編－**

資料集

目 次

○統一プログラム	1
○研修の目的とねらい	2
〔講義1〕養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における 市町村・都道府県の役割と法の理解	5
〔講義2〕養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の基本的 考え方	27
〔講義3〕相談・通報・届出の受理、事実確認の準備	54
〔講義4〕事実確認、虐待対応ケース会議（判断会議）	66
〔講義5〕対応方針の立案、改善計画、モニタリング・評価、終結	80
○巻末資料	別冊
○帳票集	別冊

演習資料

〔演習1〕相談・通報・届出の受理、事実確認の準備 〔演習2〕事実確認、虐待対応ケース会議 〔演習3〕対応方針の立案、改善計画、評価・終結	当日 配布
--	----------

* 研修資料は（公社）日本社会福祉士会作成

「養介護施設従事者による高齢者虐待対応標準研修」

－基礎編－

統一プログラム

1 日目		
(10 分)	開会挨拶 研修の目的とねらい	
(90 分)	〔講義 1〕 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における市町村・都道府県の役割と法の理解	(1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義 (2) 行政権限による積極的な介入 (3) 虐待対応と個人情報の取扱い
	休憩	
(60 分)	〔講義 2〕 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の基本的考え方	(1) 養介護施設従事者等による虐待対応の実態 (2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応への体制整備 (3) 高齢者虐待対応の基本的考え方 (4) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引きについて (5) 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票
	(休憩)	
(50 分)	〔講義 3〕 相談・通報・届出の受理と事実確認の準備	(1) 相談・通報・届出等の受付 (2) 事実確認の準備
	(休憩)	
(120 分)	〔演習 1〕 相談・通報・届出の受理と事実確認の準備	特別養護老人ホームにおける虐待事例
2 日目		
(80 分)	〔講義 4〕 事実確認と虐待対応ケース会議(判断会議)	(1) 事実確認 (2) 虐待対応ケース会議 (判断会議)
	(休憩)	
(120 分)	〔演習 2〕 事実確認と虐待対応ケース会議	特別養護老人ホームにおける虐待事例
	(休憩)	
(50 分)	〔講義 5〕 改善計画、モニタリング・評価、終結	(1) 対応方針の立案 (2) 改善計画 (3) モニタリング・評価、終結
	(休憩)	
(120 分)	〔演習 3〕 改善計画、モニタリング・評価、終結	特別養護老人ホームにおける虐待事例

○研修の目的とねらい

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応標準研修

研修の目的とねらい

1

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応の実態

- ①通報、対応件数が少なく、実践の蓄積が進みにくい面がある。
- ②市町村の体制整備に格差がある。

2

本研修の目的

- ①市町村の担当者が、養介護施設従事者等による高齢者虐待対応のための基本的知識を習得する。
- ②その中で、「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」の理解を深め、「対応帳票」を実践の場で活用できるようにする。

3

プログラム

①総論

- ・「市町村・都道府県の役割と法の理解」
- ・「基本的考え方」

基礎編

②段階毎の対応のポイントと演習

- ・通報受理→事実確認の準備
- ・事実確認→虐待対応ケース会議
- ・改善計画→モニタリング→評価・終結

③総合演習

対応編

4

講義 1

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における
市町村・都道府県の役割と法の理解

講義 1

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における市町村・都道府県の役割と法の理解

1

講義のねらいと構成

ねらい

- ①養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する定義、身体拘束の考え方を理解する。
- ②養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における市町村・都道府県の権限行使について理解する。
- ③養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における個人情報の取り扱いについて理解する

構成

- 1、養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義
- 2、行政権限による積極的な介入
- 3、養介護施設従事者等による虐待対応と個人情報の取扱い

2

1. 養介護施設従事者等による 高齢者虐待の定義

3

1. 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義

(1) 「高齢者」の定義

- ・ 高齢者虐待防止法では、「高齢者」を「65歳以上の者」と定義（第2条第1項）。

【「65歳未満の者」に対する虐待の場合】

- ・ しかし、介護サービスの趣旨から、養介護施設等において利用者に対する虐待が生じている以上、65歳で区別する理由はない。サービス付き高齢者住宅には、原則60歳以上の高齢者が入居している。
- 養介護施設・事業所を利用する65歳未満の障害者については「高齢者」とみなし、養介護施設従事者等による高齢者虐待に関する規定が適用される。（第2条第6項）

4

養介護施設従事者等の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉施設 ・有料老人ホーム 	<ul style="list-style-type: none"> ・老人居宅生活支援事業 	「養介護施設」又は 「養介護事業」の (※)業務に従事する者
介護保険法による規定	<ul style="list-style-type: none"> ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設 ・介護医療院 ・地域密着型介護老人福祉施設 ・地域包括支援センター 	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス事業 ・地域密着型サービス事業 ・居宅介護支援事業 ・介護予防サービス事業 ・地域密着型介護予防サービス事業 ・介護予防支援事業 	

5

(2) 「養介護施設従事者等」の定義

【有料老人ホームの扱い等】

- ・ 届出をしなければ有料老人ホームに当たらないのではなく、有料老人ホームの定義に該当する実態であれば、仮に届出がなくとも、老人福祉法（昭和38年法律第133号）に基づく立入検査や改善命令の対象。
- ・ 対象となる施設・事業所が「養介護施設」「養介護事業」に該当

※ 有料老人ホームの定義・・・老人を入居させ、入浴、排せつ又は食事の介護、食事の提供、洗濯、掃除等の家事、または、健康管理の少なくとも一つのサービスを供与する施設（29条1項）人数の多寡による判断基準はない。R3.4.1 老健局長通知「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」の改正（巻末資料参照）

有料老人ホームの扱いにつき、届出の有無で考えるのではなく、実態として、老人福祉法の有料老人ホームの要件に該当するかどうかで判断する。該当する場合には、養介護施設従事者等の虐待として対応する。

6

(2) 「養介護施設従事者等」の定義

- ・サービス付高齢者向け住宅として登録された住宅
都道府県に対する届出の有無にかかわらず老人福祉法上の有料老人ホームに該当する場合→養介護施設従事者等による虐待として対応
該当しない場合→養護者による虐待として対応

7

(3) 虐待の定義と類型

- イ 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- ロ 介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ハ 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ニ 性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
- ホ 経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

8

(4) 身体拘束

- ・ 身体的虐待の1つとして、原則として禁止される。
障害者虐待防止法のような明文はないが、解釈上、また、介護保険指定基準上、ここに含まれることは明らかである。
- ・ 重要なのは原則禁止の立場。いかに拘束をしないための取組を行っているかであり、形式的な例外適用に該当するかを吟味することではない。

9

ただし、「緊急やむを得ない場合」の3要件
(すべて満たすことが必要)

- ◆**切迫性**：利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
- ◆**非代替性**：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
- ◆**一時性**：身体拘束その他の行動制限が一時的であること。

10

【緊急やむを得ない場合の手続上の手順】

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とする。
- ・身体拘束の内容、目的、理由、時間、時間帯、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求める。
 - ※ 本人や家族の同意があれば例外となるわけではないことに十分留意。
- ・要件に該当しなくなった場合には直ちに解除すること。
- ・身体拘束の態様・時間、心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録する。（二年間の保存）

11

高齢者虐待のとらえ方 Q&A

Q：第2条第5項の虐待の定義において、「著しい」という限定がなされているが、これはどういう意味か。

→A：ここにおける著しいとは、介護・世話の放棄・放任が不作為であり、心理的虐待は主観的な内容を含むものであるため、外形的に虐待と判断しにくいことから、「著しい」とし、不適切な介護との区別を行う趣旨である。したがって、誰が見ても疑う余地のない程度の重い結果が生じているものを指すというのではなく、外形上、軽微なもののように見えても、それが日常的または継続してなされたり、複数の行為が重なってなされたような場合で、高齢者の生命、身体、精神に影響を及ぼす場合には「介護・世話の放棄・放任」、「心理的虐待」と判断すべきです。

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団法人 日本社会福祉士会、平成24年7月

12

高齢者虐待のとりえ方 Q&A

Q：面会に来た家族が本人に暴言や暴力をふるい本人が身体的精神的に被害を受けているにもかかわらず、施設側が何ら対応をとらない。施設側の対応は高齢者虐待に該当するか。また、家族が本人の資産や年金を流用しているのを発見した場合はどうか。

→A：面会に来た家族の暴言や暴力を発見した養介護施設従事者等は、まず本人の安全を確保する手立てを講じる必要があり、そうした対応がなされない場合は、職務上の義務を著しく怠ったとして「介護・世話の放棄・放任」に該当します。家族が本人の資産や年金を流用することは養護者による虐待に当たりますので、それを発見した場合は、第7条により速やかに市町村に通報しなければなりません。

Q：施設側の都合で、利用者の臥床・離床・起床等を強制的に行うことは虐待に該当するののか。

→A：利用者の意向を無視したり、状態を考慮しなかったりする介護が、利用者の尊厳を傷付け、意欲や自立心を減退させる場合は、心理的虐待に該当すると考えられます。

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団法人日本社会福祉士会、平成24年7月

13

養介護施設従事者等の定義 Q&A

Q：介護保険施設・事業所が、保険外の独自サービスを提供している最中に高齢者虐待が疑われる事案が発生した。この場合には、養介護施設従事者等による高齢者虐待として対応するのか、それとも養護者による高齢者虐待として対応するのか。

→A：この場合は、当該介護保険施設・事業所は法の規定する養介護施設・事業所であり、その従事者による虐待該当行為ですので養介護施設従事者等による高齢者虐待として対応します。養介護施設従事者等による高齢者虐待として対応すべきか、養護者による高齢者虐待として対応すべきかは、表のように整理します。なお、養護者による高齢者虐待として対応する場合は、立入調査などを適切に行い、高齢者の安全確保に努める必要があります。

虐待が疑われる行為が発生したサービス	虐待対応の区分
養介護施設・事業所の従事者による法定サービスでの虐待 (例：介護保険内のサービス)	養介護施設従事者等による高齢者虐待
養介護施設。事業所の従事者による法定外のサービスでの虐待 (例：介護保険施設のショートステイを自費で利用した場合等)	養介護施設従事者等による高齢者虐待
養介護施設・事業所に該当しない事業所の従事者による虐待	養護者による高齢者虐待

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団法人日本社会福祉士会、平成24年7月

14

養介護施設従事者等の定義 Q & A

Q：介護療養型医療施設ではない医療機関に入院中の高齢者が虐待を受けた疑いがある場合、どのような方法で対応すればよいか。

→A：医療機関において虐待が疑われる通報等を受け付けた市町村は、医療法第25条の都道府県知事等による対応を求める必要があるため、都道府県等担当部署に連絡します。例えば、身体拘束に関して医療法では規定はありませんが、精神障害者については精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第37条第1項の規定に基づき厚生労働大臣が定める基準（昭和63年4月8日厚生省告示第130号）に身体拘束に関する基本的な考え方として、以下のように定められています。

(1)身体拘束は、制限の程度が強く、また、二次的な身体的障害を生ぜしめる可能性もあるため、代替方法が見出されるまでの間のやむを得ない処置として行われる行動の制限であり、できる限り早期に他の方法に切り替えるよう努めなければならないものとする。

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団法人 日本社会福祉士会、平成24年7月

15

2. 行政権限による積極的な介入

16

(1) 老人福祉法、介護保険法による権限行使

- ・ 高齢者虐待防止法24条に基づく対応

市町村又は都道府県は、虐待が認定される事案では、老人福祉法又は介護保険法による権限を適切に行使して、当該施設の業務改善を促す必要がある。虐待対応部署は権限行使を行う介護保険担当部局や老人福祉法担当部局と連携・協働する。

- ・ 通報等を受け付けた市町村・都道府県が行使する老人福祉法又は介護保険法の規定による権限には、

「文書の提出等」

「報告徴収・立入検査」

「勧告・公表・改善命令」

「指定取消・指定の効力停止」等がある。

※前提として、高齢者虐待防止法の主旨を踏まえて、任意の事実調査ができる。

17

(1) 老人福祉法、介護保険法による権限行使

【市町村が法の規定する権限を行使せず、適切な対応を行わなかった場合の法的責任】

明らかな虐待があることがうかがえるにもかかわらず、市町村が適切な権限行使をせず高齢者虐待の対応を放置した場合のように、権限の行使をすべき状況が明らかであり、虐待対応の作為義務があると認められるのに、その権限を行使せず、その結果、高齢者の生命や身体、財産に損害が生じた場合、市町村は国家賠償法第1条第1項に基づき損害賠償の責任を負う可能性がある。

18

権限行使に関する注意事項

1. 通報等を受けた場合の事実確認に関する調査権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に基づく「監査（立入検査等）」が基本。

通報等を受けた場合の事実確認としては、法第24条に規定する老人福祉法、介護保険法の規定する「監査（立入検査等）」以外には介護保険法第23条、第24条に基づく「運営指導」及び老人福祉法第5条の4第2項を併用して事実確認を行うことも可能であり、養介護施設等へ直接訪問して行う。

個別の事案においては、「監査（立入検査等）」「運営指導」「高齢者虐待防止法による任意の調査」の中から適切な方法を総合的に検討して実施する。

19

権限行使に関する注意事項

2. 対象となる介護サービスの種類によって、市町村もしくは都道府県に権限がそれぞれ付与されている。

また、平成24年度以降、市町村、中核市、政令市、都道府県により、それぞれに付与された権限の範囲が異なる。

また、都道府県では、条例で、独自に権限委譲していることもある。

20

(2) やむを得ない事由による措置

- ・ 施設・事業所の変更や医療機関への入院等が必要となる場合は、高齢者本人・家族に任せきりにするのではなく、高齢者本人の安全について高齢者本人・家族とともに検討する。
- ・ 養介護施設従事者等の虐待の対応についても、他の入所施設への一時保護や転居などのために、やむを得ない事由による措置を使って、保護をはかる必要がある場合がある。
- ・ 養介護施設従事者等への虐待対応においても、まずは高齢者本人の安全の確保が最優先されるから、養介護施設従事者等における改善をはかる前に、当該養介護施設等の利用することが不適切である場合には、施設の変更などが図るべきであるし、医療的対応が必要な状態であれば入院などの対応を行う。これもまた、市町村や都道府県が主導して、本人や家族と相談しながらすすめるべきことである。

21

(2) やむを得ない事由による措置

【やむを得ない事由による措置の行使が必要になる例】

- ・ 高齢者本人に身寄りもなく判断能力が低下している場合
- ・ 施設の変更が必要にもかかわらず、本人が明確な意思表示をしない場合
- ・ 家族が虐待の認識をもたずに、従前の施設利用継続を求める場合など。

22

(2) やむを得ない事由による措置

- ただし、高齢者本人に判断能力があって、明確に他施設への入所等を拒否している場合は、やむを得ない事由による措置を適用しての保護はできない。→接触を続けて本人の理解を求める

23

(3) 成年後見の市町村長申立て

養介護施設従事者等の虐待対応においても、成年後見制度の活用は重要な対応ツールの1つである

虐待への対応策として、高齢者の安全・安心な生活を確保するため、経済的な損害の調査を行い、または今後の被害を防ぎ、あるいは回復するため、必要がある場合は、速やかに市町村長申立てや審判前の保全処分の申立てを行う。

24

(3) 成年後見の市町村長申立て

【具体的な例】

- ①寄付の強要等、施設等による経済的虐待を止めるため（被害回復の賠償や刑事告訴の検討を含む）

- ②経済的虐待の事実確認のため、金融機関等への事実確認などの調査を実効的に行うため

- ③判断能力のない高齢者につき、今後の虐待を防止するために介護サービスのチェックを行ったり、必要なサービスの変更を行うため（やむを得ない事由による措置をとった事後対応を含む）

25

3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応と個人情報の取扱い

26

(1) 個人情報保護法の基本と高齢者虐待

- 高齢者虐待対応においては、市町村や地域包括支援センター、関係機関等が、高齢者や養護者等の氏名や住所、病名など、要配慮個人情報を含む個人情報を取り扱う場面が多々ある。
- また、養介護施設従事者等による虐待の事実確認等の対応においても、調査の迅速性・密行性が求められる中で、養介護施設等、関係機関等と情報の取得や共有を図る必要がある。
- 個人情報保護法の趣旨からは、基本的には、本人の同意を得ずに、特定の利用目的以外に個人情報を取り扱ったり（同法第18条）、第三者に提供してはならない（同法第27条）。

27

(2) 個人情報保護法の例外規定

ただし、個人情報保護法は、本人の保護のためなど一定の必要性がある場合には、本人の同意なく、目的外使用や第三者提供を行うことができることにしている。

同法18条、27条

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 三 略
- 四 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

以下、略

28

これを高齢者虐待対応にあてはめると、

- 虐待に関する通報や事実確認への協力は、防止法第21条に基づくもので、例外規定の第1号の「法令に基づく場合」に該当する。
 - 虐待対応に必要な情報提供の目的は、高齢者の生命・身体・財産を危険から救済することにあるから、第2号の「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合」に該当する。
 - 市町村や委託を受けた地域包括支援センターが虐待防止法の定める事務を遂行することに対して協力する必要があることから、第4号に該当する。
- 民間事業者などが、高齢者虐待対応において、高齢者本人や家族の同意なく目的外に個人情報を取り扱うことや、第三者（市町村など）に情報提供をすることは例外として認められる。

29

（3） 地方自治体の個人情報の取り扱い

○ 市町村等は、虐待の事実確認と対応の事務を行うに当たり、当然に、庁内、行政機関相互、及び民間協力団体等との間で、迅速に情報の収集を行い、あるいは、情報の提供をする必要がある。

○ 従前は各地方自治体ごとに定める個人情報保護条例等に基づいていたが、令和5年の個人情報保護法改正法により、個人情報保護に関する地方自治体の規律も、個人情報保護法第5章によって統一されることになった（同法第2条11項。令和5年4月1日施行。）。

30

まず、行政機関が個人情報を保有するにあたっては、個人情報保護法第61条第1項の規定に基づき、「法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務」（※）を遂行するために必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定する必要があるところ、

高齢者虐待防止法に基づく事実確認や対応の事務は、高齢者虐待防止法第9条第1項や同法第24条に基づく老人福祉法や介護保険法上の権限行使によるものだけでなく、任意（運営指導を含む）の事実確認や協議によるものも含め「法令（条例を含む）の定める所掌事務又は業務」に該当するので、当該事務を遂行するために必要な個人情報は、個人情報保護法第61条第1項に基づき保有することができる。

※「法令の定める所掌事務又は業務」については、個人情報保護委員会事務局個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）のp.65～66を参照。

31

その上で、地方自治体が保有する保有個人情報の利用・提供については、法令に基づく場合を除き、利用目的の範囲内で行うことが原則である（法第69条第1項）が、個人情報保護法第69条第2項各号に該当する場合には、利用目的の範囲外で利用・提供することが可能である。

次の各号のいずれかに該当する場合で、かつ、これにより、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがない場合。

- 一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- 二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。
- 三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。
- 四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

32

(4) 個人情報共有の実践上の留意点

①個人情報保護法第5章の各規定に基づく庁内関係部署及び都道府県や他の市区町村からの情報収集における根拠の整理

これまでの当該養介護施設等の監査その他の情報や、当該本人についての医療・介護・収入などの情報を把握するため、庁内各部局や他の市町村、都道府県の情報提供を求める場合、または、対象施設や民間協力団体から情報を収集したり、情報提供をする場合、個人情報保護法第5章の諸規定に基づくこととなる。

いかなる場合に、どのような要件で、同法69条1項の「法令に基づく場合」として、あるいは、同条2項各号として、本人の同意を得ずに個人情報の共有が可能となるか、事前に整理をし、各部局や都道府県や各市町村との間でスキームの確認をしておくことが有用である。

33

②本人情報の第三者提供についての同意

予め、サービス利用にあたって、本人や家族に対して、虐待が発生した場合など、第三者に高齢者の情報を提供することについて、事前に説明したり、同意を得るなどの取組みも効果的。

③ネットワークにおける事前協議に基づく関係機関からの情報収集

虐待対応協力者の相互の関係では、虐待の疑いのある高齢者等に関して、情報提供を求められた医療機関や介護保険事業者などの関係機関は、すみやかに情報提供できるよう、市町村が、虐待対応時の個人情報の取扱いに関してあらかじめ協議して、ルール作りを行っておく等の環境整備が必要。

34

(5) 通報者の保護

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応においては、通報者の保護が特に重要となる。
 - 通報は、虚偽及び過失の場合を除き、刑法の秘密漏示罪その他の守秘義務違反にはあたらないこと（第21条第6項）
 - 通報等をしたことを理由として解雇その他不利益な取扱いを受けないこと（第21条第7項）。
- 市町村や都道府県は、通報等が寄せられた養介護施設・事業所に対して通報者保護に関する規定を周知させ、通報者の保護を図らなければならない。

35

行政職員の守秘義務

- 高齢者虐待防止法第23条及び地方公務員法第34条では、市町村、都道府県職員に、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合の通報者等に関する守秘義務を課している。
- この規定は高齢者虐待防止法第21条の養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報一般に及ぶもの。
 - 違反した場合の罰則
地方公務員法第34条違反：1年以下の懲役又は50万円以下の罰金（同法60条）
- 市町村、都道府県は庁内、関係機関と連携して虐待対応を行うにあたり、通報者が特定されないよう細心の注意を払う必要がある。

36

通報者の保護と「過失」による通報について

- 「過失によるもの」を厳しくすると萎縮的になり、だれも通報しなくなる。
- 「過失によるもの」とは、「虚偽」に準じたものである必要があり、「一般人であれば虐待があったと考えることには合理性がない場合の通報」（国マニュアルP100）。
- したがって、一応の合理性があればいいのであって、虐待を現認することまでは必要はなく、高齢者の状態や様子、虐待したと考えられる養介護施設従事者等の行動、様子などから、虐待があったと合理的に考えられることを指す。

37

守秘義務、個人情報保護、通報者保護に関するQ & A

Q：通報者から、小さな事業所のため、通報者が特定され解雇される恐れがあるので、通報のみで事実確認を行わないで欲しいと依頼をされた場合、どうしたらよいか。

→A：通報者に第21条第7項（養介護施設従事者等は第1項から第3項までの規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを受けない。）、第23条の守秘義務（通報・届出をしたものを特定させるものを漏らしてはならない。）があることを説明し、協力を依頼します。

- 高齢者の安全の確保を優先するため、市町村として事実確認を実施する必要があること、その際通報者が特定されないよう万全の注意を払うことを通報者に伝えます。

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団法人日本社会福祉士会、平成24年7月

38

守秘義務、個人情報保護、通報者保護に関するQ & A

Q：施設が通報した職員を個人情報の漏洩、その他職務上の問題があったという理由で処分した。自治体は、施設が行った当該職員への処分に対して、対応できることがあるか。

→A：①虐待と認められた場合

通報が事実で、虐待があったと判断された場合は、通報した養介護施設従事者等に対し、処分を行うことは不利益処分の禁止に該当し許されないことです。

ただし、自治体は養介護施設・事業所に対し、当該処分が不適切であったとして、そのような処分を行うことは法律の定める不利益扱いの禁止に反し違法であることを助言・指導することは可能ですが、それを超えて、当該処分を取り消す権限はありません。

②虐待は認められなかったが、通報に過失がなかった場合

この場合も①と同様の対応になります。

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団⁹法人日本社会福祉士会、平成24年7月

守秘義務、個人情報保護、通報者保護に関するQ & A

Q：事実確認の結果、虐待は認められなかった。施設から「虚偽の通報だから個人情報保護の対象にならない。誰が通報したか教えて」と言われた。通報等が虚偽又は過失だった場合、市町村、都道府県職員の通報者等に関する秘密保持義務（第23条）もなくなるのか。

→A：第23条の自治体職員の秘密保持義務は、第21条の養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報一般に及ぶものです。事実確認の結果、虐待の事実が認められず、また、その通報等が虚偽又は過失に基づくものであった場合でも、自治体が養介護施設・事業所に対して通報者を教えてよいことにはなりません。

引用『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』社団法人日本社会福祉士会、平成24年7月

40

対応に関するQ & A

Q：A市の養介護施設で、B市に住民票がある利用者への虐待について、A市に通報があった場合、A市ではどのように対応する必要があるか。

→A：通報等への対応は施設所在地のA市が行うことが原則となる。B市は利用についての情報の提供について協力をし、両市町村が連携しながら対応することとなる。

41

対応に関するQ & A

Q：当該養介護施設への指導権限が、都道府県にあるような場合、A市ではどのように対応する必要があるか。

→A：虐待防止法に基づく任意の協力による調査を実施し、任意の調査だけでは事実確認が不十分な場合には指導権限のある都道府県に通知をして、都道府県による権限行使に繋げることとなる。

42

講義 2

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の基本的考え方

講義 2

養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応の基本的考え方

1

講義のねらいと構成

ねらい

- ①高齢者の権利擁護と虐待防止のための基本的考え方を理解する。
- ②養介護施設従事者等による高齢者虐待対応における市町村・都道府県の役割及び両者の連携について理解する。
- ③帳票の目的と、活用する上での考え方を理解する。

構成

1. 都道府県における養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の実態
2. 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の基本的考え方
3. 養介護施設従事者等による高齢者虐待事案への対応体制確立の必要性
4. 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応帳票
(2012年度老人保健健康等増進事業の研究事業で開発)

2

2

1. 都道府県における養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の実態

3

都道府県における養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の実態

4

2. 養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応の基本的考え方

5

(1) 高齢者の権利擁護と虐待防止

高齢者虐待防止法 第1条（目的）

この法律は、高齢者に対する虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳の保持にとって高齢者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等にかんがみ、高齢者虐待の防止等に関する国等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援（以下「養護者に対する支援」という。）のための措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

6

(2) 虐待の予防・早期発見

①未然防止の取組み

- 高齢者虐待の防止のためには、虐待を未然に防止する取組みが重要である。
- 未然防止の取組みは、虐待が発生した後に通報等を受けて市町村・都道府県が行う虐待の解消と再発防止のための改善、指導等の取組みを一体的に行う。
- 市町村・都道府県の担当部署は、さまざまな相談や苦情、関係機関からもたらされる情報等から養介護施設・事業所の実態を把握するなど、日頃からの取組が必要である。

7

②早期発見

- 養介護施設・事業所における高齢者虐待の実態は、外部からは把握しにくい特徴がある。
- 虐待を早期に発見しうる立場にある国民健康保険団体連合会や運営適正化委員会等の苦情対応機関等の関係機関や医師等の専門職とのネットワークを構築するとともに連携を強化するなど、虐待の早期発見に取り組むことが必要。

8

(3) 養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応の視点

①虐待対応の目的

- ・ 第一に高齢者の安全を確保し、虐待を受けている状況を速やかに解消すること。
- ・ 第二に、高齢者虐待を生み出す要因になっている職場環境や業務運営、サービス提供のあり方を改善し、虐待の再発を防止すること。

9

②高齢者への支援の視点

1) 高齢者の安全確保、権利利益を守る
迅速な対応

2) 高齢者の意思の尊重と自己決定の支援

3) 本人保護と危機介入

- ・ 高齢者の生命や身体が危険な状況におかれたり、財産が不当に処分されるおそれ等がある場合は、「自己決定の尊重」よりも「高齢者の安全の確保」のための介入を優先させる。
- ・ この判断は、市町村・都道府県の責任により行われることになる。

10

③養介護施設・事業所への対応の視点

1) 虐待の発生要因と組織の運営課題

- 虐待が発生した原因を、虐待を行った職員個人の問題にせず、組織の問題として捉えることが重要。

2) 養介護施設・事業所の運営改善への指導

- 再び高齢者に対する虐待や権利侵害が発生することがないように、業務改善や組織体制の見直しを指導することが必要。

3) 継続的な関わり

- 継続的に改善取組をモニタリングし、評価を行うことが必要。

11

3. 養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応への体制整備

12

(1) 養介護施設従事者等による 高齢者虐待事案への対応体制確立の必要性

①虐待の有無の判断

- ・情報収集内容や実地調査の方法など、事実確認調査の基本的枠組みを確立することが必要
- ・虐待の有無は事実確認によって明らかになった事実に基づき総合的に判断する

13

②指導・モニタリング・評価

- ・虐待発生要因や組織運営上の課題を明確にし、課題を解決するための改善指導が必要
- ・養介護施設等の改善取組に対するモニタリング、評価を行う時期の設定と訪問による確認の実施が必要

③対応体制

- ・市町村と都道府県が密接に情報共有を図り、連携して対応する体制を構築することが必要
- ・初動期から市町村の虐待対応を支援する機関等が必要

14

(2) 養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応への体制整備

①市町村の責務と役割

- 1) 法の規定する責務と役割
- 2) 通報・届出受理窓口の設置と周知、時間外対応
- 3) 連携・協働体制の整備
- 4) 市町村による判断と協議の場の設定

15

5) 要綱やマニュアル、帳票類の整備

6) 専門的人材の育成

7) 関連制度の要綱整備、予算化

8) 高齢者虐待防止ネットワークの構築

16

②都道府県の責務と役割

- 1)法の規定する責務と役割
- 2)市町村の虐待対応を支援する体制の整備
- 3)専門的人材の育成

17

令和4年3月28日老発0328第7号厚生労働省老健局長通知

高齢者権利擁護等推進事業（1）

悪化防止

- (1) 介護施設・サービス事業所への支援
 - ア 身体拘束ゼロ作戦推進会議の開催
 - イ 介護施設・サービス事業従事者向け研修
 - (ア) 権利擁護推進委員養成研修
 - (イ) 看護職員研修

再発防止

- (2) 市町村への支援
 - (ア) 権利擁護相談窓口の設置
 - (イ) 市町村職員等の対応力強化研修
 - (ウ) 虐待対応実務者会議等の設置
 - (エ) ネットワーク構築等支援

18

高齢者権利擁護等推進事業（２）

未然防止

（３）地域住民への普及啓発・養護者への支援

（ア）シンポジウム等の開催

（イ）制度等に関するリーフレット・マニュアル等の作成

（ウ）養護者による虐待等につながる可能性のある困難事例での専門職の派遣（アウトリーチ）

19

運営基準改正における虐待防止規定の創設

人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令

趣旨

利用者の人権の擁護、虐待の防止の観点から全ての介護サービス事業者を対象に、義務づける。（令和６年４月１日から）

改正内容

① 基本指針

入所者・利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない旨を規定。

20

② 運営規程

運営規程に定めておかなければならない事項として
「虐待の防止のための措置に関する事項」を追加

③ 虐待の防止

- 1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る
- 2) 虐待の防止のための指針を整備すること
- 3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること
- 4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと

21

4. 養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応帳票について

日本社会福祉士会HP

URL

https://www.jacsw.or.jp/csw/dataroom/kenri/gyakutai_taio/01.html

22

(1) 帳票のねらいと効果

①標準化

高齢者虐待対応担当部署と介護保険施設・事業所監査指導担当部署等が連携して対応を行う仕組み・体制が求められる。帳票は、各段階で行うべきこと、おさえておくべきこと、その手順を明示し、あるいは見落としを防ぐことができる。

②明確化

対応の各段階では、虐待の有無や緊急性の判断、事実確認調査の実施根拠の決定、終結の判断等さまざまな判断や決定が求められ、その根拠を明確にすることが重要。帳票はこの虐待対応の各段階の判断および決定のプロセスと内容を明確化し、記録に残すことができる。

③共有化

虐待対応は、市町村における庁内関係部署や都道府県等と連携した対応が必要となる。帳票は虐待対応の一連の過程をチームとして行うために、正確な情報を共有することが可能となる。

23

(2) 対応段階と帳票との関係

対応段階（初動期）	帳票名
①通報・届出受付段階	通報・届出受付票
②事実確認を行う協議段階	情報共有・協議票
	事実確認準備票
③-1 事実確認調査	ア. 対象者別面接調査票 (高齢者本人、一般職員、主任、リーダー、管理者等)
	イ. 各種書類確認票
	ウ. 養介護施設・事業所の状況把握・点検票
③-2 事実確認調査のまとめ	事実確認調査結果報告書
	アセスメント要約票
④-1虐待対応ケース会議 (判断会議)	要介護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1) (2)判断会議用

24

(2) 対応段階と帳票との関係

対応段階 (対応期)	帳票名
④-2評価会議	要介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票
⑤虐待対応ケース会議	養護施設従事者等による高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)(2)

25

(2) 対応段階と帳票との関係

対応段階 (終結期)	帳票名
⑥評価会議	養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

26

通報・届出受付票(表面)

通報・届出受付票	
受付日	年 月 日 () 午前/午後 時 分
受付方法	電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> その他 ()
通報者	氏名 <input type="checkbox"/> 性別 <input type="checkbox"/> 住所 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/>
通報内容の概要	通報者のみが知っている <input type="checkbox"/> 他にも知っている人いる ()
【当該施設・事業所の情報】	
施設・事業所名	事業種別
法人名	所在地
備考	
【高齢者本人の状況】	
氏名	生年月日
性別	利用開始日
住所	電話番号
電話番号	介護認定
介護認定	認知症
認知症	疾患
身体状況	生活状況
利用サービス	状態
【家族等の状況】	
家族	氏名
氏名	性別
住所	連絡先
連絡先	連絡先
備考	

通報・届出受付票(裏面)

主訴・通報の概要、虐待(疑い)の状況	
相談内容	主訴・通報の概要、虐待(疑い)の状況
発生日時	年 月 日 () 午前/午後 時 分
虐待を行った疑いの人の職名又は物名	施設名 <input type="checkbox"/> 職種 <input type="checkbox"/>
虐待の経緯(具体的行為)	<input type="checkbox"/> 平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る。 <input type="checkbox"/> 緊急やむを得ない場合にのみ身体拘束・拘束をする。 <input type="checkbox"/> 認知の低下による危害を防止するために、おこなっている状態のままにするなど、日常生活に不慣れな状態を助長する。 <input type="checkbox"/> ナースコール等を呼びかけない、声を聞かない、特に悪く、職員に知らせないなど、高齢者の安全を助長し助長する。 <input type="checkbox"/> 必要用具の使用を拒否し、高齢者の希望や意思を無視。 <input type="checkbox"/> 怒鳴る、ののしる、「あ、あ、あ」など威嚇的な発言や態度、「死ね」「死ね」「死ね」など侮辱的な発言や態度。 <input type="checkbox"/> 閉まつて居る等の対応しやしないという目的で、下(12)半着を捲いたり、下着のまま放置する。 <input type="checkbox"/> 入浴で洗剤を全量使う、洗剤を交換したり、その結果を知らないうちに廃棄をしない。 <input type="checkbox"/> 本人の同意なしに排泄や洗浄を使用し、本人の希望する金額の使用と無視なく提供する。 <input type="checkbox"/> 食事費に金額を替り、提供しようとする。 <input type="checkbox"/> その他
情報源	口実話に見た・聞いた <input type="checkbox"/> 本人から聞いた <input type="checkbox"/> 記録を見た <input type="checkbox"/> その他 ()
特記事項	
【虐待の可能性(通報時)】	
虐待の可能性(通報時)	<input type="checkbox"/> 身体的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 性的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 心理的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 経済的虐待の疑い <input type="checkbox"/> 虐待とは言いにくい状況がある可能性がある状況 ()
【今後の対応】	
今後の対応	<input type="checkbox"/> 施設長(運営責任者)等による高齢者虐待の <input type="checkbox"/> 通報者(利用者)等に対する対応 <input type="checkbox"/> 通報者への報告 <input type="checkbox"/> 事業所職員に付いた被害の程度 <input type="checkbox"/> 施設長等への連絡 <input type="checkbox"/> 通報者による高齢者虐待の疑いとして対応 (担当:) 引継日 (月 日 () 午前/午後 時 分) <input type="checkbox"/> その他 ()

情報源を明確化

事実確認準備票 (裏面)

【事実確認実施体制】			
時間	役割	担当者氏名	実施場所
調査前	調査開始 場所等	事前確認調査実施体制 (調査前)	
午前/午後 時 分～ 時 分	【資料を交付した業者への事前確認】 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 施設本部 <input type="checkbox"/> 施設本部/デジタル設定セット <input type="checkbox"/> 施設本部/スクール
午前/午後 時 分～ 時 分	【その他関係者(関係) 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 施設本部 (その他の関係者用) <input type="checkbox"/> 施設本部/デジタル設定セット <input type="checkbox"/> 施設本部/スクール
午前/午後 時 分～ 時 分	【管理関係(関係) 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 施設本部 (管理関係)
午前/午後 時 分～ 時 分	【主任/サブ(関係) 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 施設本部 (主任・リーダー用)
調査中	調査開始 場所等	事前確認調査実施体制 (調査中)	
午前/午後 時 分～ 時 分	【一般職員(関係) 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 施設本部 (一般職員用)
午前/午後 時 分～ 時 分	【業務を行った職員のいる職員への直接】 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 施設本部 (業務を行った職員のある職員用)
午前/午後 時 分～ 時 分	【その他関係者への直接】 対象者 名 (氏名:) (氏名:)	担当: 担当:	
午前/午後 時 分～ 時 分	各種書類等確認	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 各種書類等確認
午前/午後 時 分～ 時 分	施設・事業所の状況把握・点検	担当: 担当:	<input type="checkbox"/> 業務確認/施設・事業所の状況把握・点検
午前/午後 時 分～ 時 分	全体の統括・調整	担当:	
調査後	調査終了 場所等	事前確認調査実施体制 (調査後)	
午前/午後 時 分～ 時 分	施設・事業所に対する、当日の挨拶・指 揮等 指示・ 今後の予定等の説明	担当:	
事実確認中に予測されるリスクと対処方法 <input type="checkbox"/> 事実確認調査を <input type="checkbox"/> 施設本部など管理 <input type="checkbox"/> 高齢者本人が応答で不応答の場合 <input type="checkbox"/> 応答しない場合			
事実確認中に予測されるリスクと対処方法			
【判断会議】			
開催予定日時: 年 月 日 () 午前/午後 時 分～ 開催場所: _____			
会議参加者: _____			

面接調査票 (高齢者本人用)

面接調査票 (高齢者本人用)			
氏名	性別	生年月日	年齢
高齢者本人氏名		年 月 日	年 月 日
面接場所	<input type="checkbox"/> 居住 <input type="checkbox"/> 施設・事業所内 () <input type="checkbox"/> 事務所 <input type="checkbox"/> その他 ()		
面接時の関係者	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (氏名、職種、職位:)		
発言内容や状態・行動・態度など (現聞きしたことをそのまま記入)			
発言・状態・行動・態度 高齢者本人			
高齢者本人に関する情報 <input type="checkbox"/> 施設・事業所職員からの情報			
施設・事業所職員からの 情報			
<input type="checkbox"/> 第三者 () からの情報			
第三者からの情報			

面接調査票（高齢者本人用）－チェックシート

【対象者の状況】
 ※1 「通」：通話が合った内容に○をつける。「確認」：事前確認済で既知の内容を記入。
 ※2 「通」：通話があった内容に○をつける。「確認」：事前確認済で既知の内容を記入。
 ※3 「通」：通話があった内容に○をつける。「確認」：事前確認済で既知の内容を記入。

項目	確認項目・具体的内容	確認方法・確認者
年齢	性別	年齢()
職業	職業()	()
収入	収入()	()
健康状態	健康状態()	()
生活環境	生活環境()	()
家族構成	家族構成()	()
居住状況	居住状況()	()
交通手段	交通手段()	()
趣味・嗜好	趣味・嗜好()	()
社会参加	社会参加()	()
認知機能	認知機能()	()
生活満足度	生活満足度()	()
介護・支援	介護・支援()	()
その他	その他()	()

面接調査票（高齢者本人用）
 チェックシート

太字
 太字

面接調査票（高齢者本人用）－聞き取りシート

面接日： 年 月 日 () 午前/午後 時 分～ 時 分

面接者： _____ 記録者： _____

高齢者の情報	
氏名	生年月日 □ 性別 □ 大 小 年 月 日
年齢	
介護認定	
認知症	□ 無 □ 有 (日常生活自立度)
住所	面接場所
同居者	□ 無 □ 有 → □ 職員 □ 家族等 □ その他 () 同居者氏名 ()

2. 聞き取り内容 (ゆっくり、繰り返し聞いて、回答を待ってください。回答がない場合、反応があれば様子などを記載してください。)

聞き取り内容		
1. 施設・事業所のサービス	サービスを利用している頻りや満足度はどうか	はい/いいえ/反応無
	二階は使いやすいですか	はい/いいえ/反応無
	お風呂は気持ちよく入っていますか	はい/いいえ/反応無
時々	夜よく眠れていますか	はい/いいえ/反応無
	寒く/暑い ことがありますか	はい/いいえ/反応無
	職員はやさしいですか	はい/いいえ/反応無
	職員は話をよく聞いてくれますか	はい/いいえ/反応無
2. 虐待(虐待等)	職員に怒られることがありますか	はい/いいえ/反応無
	何か怖いこと等はありませんか	はい/いいえ/反応無
	他の人が職員に用いられているところを見たことがありますか	はい/いいえ/反応無
	職員に用いられることはありますか	はい/いいえ/反応無
	何か嫌なことをされたことはありますか	はい/いいえ/反応無
	(通報等) 職員から〇〇をされたことはありますか	はい/いいえ/反応無
3. 要介護の程度	何かして欲しいことはありますか	はい/いいえ/反応無

※在宅サービス利用者には該当しない質問項目も含まれています。

面接調査票（高齢者本人用）
 聞き取りシート

面接調査票 (管理者用) 1枚目

面接調査票 (管理者用)

面接日時: 年 月 日 () 午前/午後 時 分 ~ 時 分
面接者: _____ 記録者: _____

【調査開始時の確認事項】

職員氏名			
職種	<input type="checkbox"/> 施設長	<input type="checkbox"/> 介護士	<input type="checkbox"/> 社会福祉士
資格	管理者の情報		
経験年数等	経験年数 ()	勤続年数 ()	
	勤続年数 ()	勤続年数 ()	

【聞き取り事項 (1/3)】

項目	はい	いいえ	聞き取り内容
①通報のあった〇〇さんの事業 (けが等) について心当たりはありますか (報告を受けていますか)			報告を受けた内容
②〇〇さんの事業 (けが等) について、発生した状況や原因を把握していますか			発症状況、原因等
③〇〇さんやご家族等に対して何らかの対応を行いましたか			対応した内容
④施設・事業所の職員に対して何らかの対応を行いましたか			いつ頃、どのような対応したか (両側記入)
⑤以前にも、〇〇さんに同様のことがありましたか			
聞き取り内容			
通報等内容の確認			
虐待が疑われる職員等			
通報以外の虐待発生状況			
⑥〇〇 様な ⑦〇〇 とは、 ⑧通報 ⑨職員 が原因 ⑩ (いる場合) どのように対応しましたか			どういったか
⑪通報を行った職員や関係者に対する謝辞 ⑫〇〇さんの日頃の勤務状況やケアに問題を感じることはありますか			どのような点で
⑬ (問題を感ずる場合) どのように対応しましたか			指導/指導等
⑭利用者から怒鳴られたり、叩かれたりすることはありますか、どのように対応しましたか			対応内容
⑮職員が、利用者を怒鳴ったり叩いているのを見たり、そのような噂を聞いたことはありますか			いつ、どこで、誰が、どのように
⑯利用者が特定の職員を怖がりしているという噂を聞いたことはありますか			誰が、誰を、対応内容
⑰施設・事業所内で、不適切な発言や行為が行われていたという噂を聞いたことはありますか			誰の対応、対応内容

公益財団法人日本社会福祉士協会等による「介護職員処遇改善センター」事業 (公益財団法人社会福祉院) 委託機関、人材育成機関等による委託

35

面接調査票 (管理者用) 2枚目

【聞き取り事項 (2/3)】

項目	はい	いいえ	聞き取り内容
①高齢者虐待が発生したり、発見した際の報告手順は決まっていますか			手順、職員への通報状況
②施設・事業所で、高齢者虐待防止に関する取り組みが行われていますか			研修内容、職員への研修状況
③高齢者虐待防止に関するマニュアルやチェックリスト等がありますか (活用していますか)			活用状況
④高齢者虐待防止法の内容を知っていますか			
⑤利用者の状態変化に応じて、アセスメントやサービス計画の作成は行われていますか			
⑥利用者の介護が困難な場面での対応方針を立て、職員間で共有していますか			
⑦サービス担当者会議は定期的に開催していますか			開催頻度、参加メンバー等
聞き取り内容			
虐待防止の取組			
高齢者ケア			
身体拘束廃止・事故への対応			
苦情処理			
研修			
⑧あなたが や報告を ⑨身体拘束 に身体 ⑩施設・事 みを行っ ⑪利用者 に ⑫事故等は に報告し、 ⑬施設・事業所では、事故やヒヤリハットの再発防止に向けてどのような取組を行っていますか			
⑭苦情処理マニュアルは作成されていますか、運用に活用されていますか			
⑮第三者委員やオンブズマンを配置していますか			
⑯施設・事業所ではどのような研修を開催していますか、職員全員が参加できるよう工夫していますか			開催頻度、研修内容等
⑰研修には管理職も参加していますか			
⑱職員を外部研修に参加させていますか、その内容をどのように共有していますか			参加回数、研修内容等

公益財団法人日本社会福祉士協会等による「介護職員処遇改善センター」事業 (公益財団法人社会福祉院) 委託機関、人材育成機関等による委託

36

面接調査票 (管理者用) 3枚目

【聞き取り事項 (3/3)】

①定期的に施設・事業所内を巡回していますか	施設 (1日1回)	巡回
②身体拘束禁止や利用者の権利保護に関する委員会や会議は定期的に開催していますか	実施済	
③施設・事業所運営に職員の意見を反映させる機会を設けていますか	実施済	
④施設・事業所運営に家族会等の意見を反映させる機会を設けていますか	実施済	
⑤ボランティアや実習生などを積極的に受け入れていますか	実施済	
⑥サーベイス評価 (第三者評価、自己評価) を実施していますか	実施済	

聞き取り内容

施設・事業所の運営
職場環境
業務負担

①職員が仕事で様々な取り組みを		
②職場の上司や僚士はうまく役割		
③職員は、会議等		
④職員間でトラブルが		
⑤職員の定着率が低く感じていますか		近年の入職離職率、定着率を求めると

①職員の職務分担は明確化されていますか		
②夜勤等の業務負担に対して、何らかの配慮や取り組みを行っていますか		配慮済
③職員のストレスケアに関して、何らかの取り組みを行っていますか		実施済
④職員から、職務や任務に対する不満はありますか		内容

※定期的な職員、または職員がよいこと等

施設・事業所の運営

面接調査票署名

公益財団法人社会福祉士会協会 1-2 (東京福祉福祉研修センター 研究部 (東京福祉士会協会研究部) (NPO) 部、人権保障課(研修)を委託し作成)

各種書類等確認票

各種書類等確認票

確認年月日: 年 月 日 () 施設名 _____ 施設長 _____

1. 高齢者本人に関する記録等

①	①サーベイス評価書 ②アクセスシート票 ③サーベイス担当者会議	備考
②	①介護記録 ②生活記録	高齢者本人に関する記録等
③	①介護記録 ②記録簿 (e.g. カルテ)	
④	①事故報告書 ②ヒヤリングシート記録	
⑤	①身体拘束の記録 ②身体拘束の同意書	
⑥	①意向契約書	
⑦	①金融管理記録簿 ②貯蓄契約書	
⑧	①口座振替等 ②出納帳 ③収支簿	
⑨	①その他の紙 ()	

2. 利用者全員に関する記録等

①	①事業計画	
②	①施設・事業所パンフレット等 ①重要事項説明書 ②利用者への施設案内	利用者全員に関する記録等
③	①業務計画 (日報)	
④	①ヒヤリングシート報告	
⑤	①その他の紙	

3. 虐待を行った疑いのある職員に関する記録等

①	①記録簿	
②	①記録簿	虐待を行った疑いのある職員に関する記録等
③	①記録簿 (e.g. 記録簿)	
④	①その他の紙	

4. 施設・事業所に関する書類

①	①施設・事業所に関する書類	
②	①施設・事業所全体の研修計画 ②実施記録	
③	①施設禁止委員会記録	
④	①身体拘束記録	
⑤	①虐待対応・施設・事業所に関する書類	
⑥	①負担軽減・ストレスマネジメントなどの取り組み記録	
⑦	①職員会議録	
⑧	①第三者委員の配置と活用状況に関する記録	
⑨	①その他の紙	

5. 法人に関する書類

①	①法人の構成	法人に関する書類
②	①その他の紙	
③	①その他の紙	

※確認した書類等はチェック (○)、コピーしたものは照送りする (■)

公益財団法人社会福祉士会協会 1-2 (東京福祉福祉研修センター 研究部 (東京福祉士会協会研究部) (NPO) 部、人権保障課(研修)を委託し作成)

養介護施設・事業所の状況把握・点検票

養介護施設・事業所の状況把握・点検票

記録年月日： 年 月 日 () 記録者： _____

確認のポイント

- ・利用者の生活のしづらさ(ごみ袋、トイレの掃除など)について確認する
- ・業務の負担の状況
- ・業務改善の状況

確認事項例

- ・業務中の職員の人数は適切か、業務量(はどうか)
- ・業務上の負担(労働)はどうか、軽減しているか
- ・業務と手際を把握しているか
- ・業務改善の状況
- ・配付のコップの清掃はどうか
- ・配付の食器の消毒・洗浄はどうか
- ・トイレの清掃(ごみ袋)の業務は適切に実施しているか
- ・業務・業務、業務、業務、業務などの業務量(業務)の負担の状況はどうか
- ・業務上の負担(労働)はどうか、軽減しているか
- ・業務と手際を把握しているか
- ・業務改善の状況
- ・業務と手際を把握しているか
- ・業務改善の状況

具体的な状況を記載

公益社団法人日本社会福祉士会協議会(一) (東京労働局長研修センター・研修所) (東京都社会福祉院)・研修所、入居者生活支援センター(東京都社会福祉院)

事実確認調査結果報告書
(1枚目)

事実確認調査結果報告書

事実確認日時： 年 月 日 () 午前/午後 時 分～ 時 分

調査対象施設・事業所名： _____

報告年月日： 年 月 日 () 報告者： _____

【調査開始時の確認・説明事項】

対応した施設・事業所職員 (職名：) ()

事実確認調査の組織法の説明 調査の理由の説明 (説明者：)

調査への協力依頼 調査手帳の説明 許可状の提出のための書類の提出 (費用する期間：)

管理者の所在 施設・事業所内に所在 職員との面談の許可 職員との面談の許可

【個別面接対象者】

高齢者 (氏名：) (面接場所：) (担当者：)

管理者 (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：)

主任・リーダー (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：)

職員 (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：)

その他関係者 (職名・氏名：) (面接場所：) (担当者：)

個別面接対象者

【事実確認調査で確認された事項】

連絡内容	確認方法	収集された情報の内容
高齢者の安全確認	詳細な調査資料()	() 参照
	詳細な調査資料()	() 参照
高齢者等に関する事実	詳細な調査資料()	() 参照
	詳細な調査資料()	() 参照
高齢者等以外に関する事項	詳細な調査資料()	() 参照
	詳細な調査資料()	() 参照

事実確認調査で確認された事項

公益社団法人日本社会福祉士会協議会(一) (東京労働局長研修センター・研修所) (東京都社会福祉院)・研修所、入居者生活支援センター(東京都社会福祉院)

事実確認調査結果報告書 (2枚目)

【高齢者および利用者の状況】			
氏名	性別	年齢	施設
姓			利用者
氏名	高齢者および利用者の状況		
性別	「施設」	「施設」	「施設」
年齢	「施設」		
施設名	「施設」		

【施設・事業所の状況】			
施設・事業所の名称	氏名(姓)・年齢		施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	職種・職名(名称)		
	経歴(所属機関)等		
	現在の業務状況	「口選わりなく勤務中」 「口その他()」	
	当該施設・事業所について の 特記事項		
施設・事業所の名称	氏名(姓)・年齢		施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	職種・職名(名称)		
	経歴(所属機関)等		
	現在の業務状況	「口選わりなく勤務中」 「口その他()」	
	当該施設・事業所について の 特記事項		
施設・事業所の名称	業務内容(実施した種 業)上の業務内容	介護職()人、管理職()人 その他()人	施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	業務内容(実施した種 業)上の業務内容		
施設・事業所の名称	氏名(姓)・年齢		施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	職種・職名(名称)		
	経歴(所属機関)等		
施設・事業所の名称	氏名(姓)・年齢		施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	職種・職名(名称)		
施設・事業所の名称	氏名(姓)・年齢		施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	職種・職名(名称)		
施設・事業所の名称	氏名(姓)・年齢		施設・事業所に いては施設職員 の氏名を 記入
	職種・職名(名称)		

事実確認調査結果報告書 (3枚目)

【虐待の状況】	
虐待の全体的状況	
虐待の全体的状況	
1: 虐待が始まったと思われる時期: 年 月 日	
2: 虐待が発生する頻度:	
3: 虐待が発生するきっかけ:	
4: 虐待が発生しやすし軽減等:	
発生状況	

事実確認調査結果報告書 (4枚目)

【事実確認調査当日の施設・事業所への指示・指導】

指摘の有無	<input type="checkbox"/> 明らかでない虐待が確認又は施設・事業者から虐待の報告があり緊急に対応が必要 <input type="checkbox"/> 指示・指導等 <input type="checkbox"/> その他 ()
①高齢者の安全確保について	<input type="checkbox"/> 高齢者対象となった高齢者の安全が確保されていない <input type="checkbox"/> 高齢者対象外の高齢者の安全が確保されていない
指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	<p style="text-align: center;">事実確認調査当日の施設・事業所への指示・指導</p>
②虐待を行った職員について (特定された場合)	
指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	
指示・指導に対する施設・事業者の回答	
③その他の指示・指導事項	
指示・指導内容 (指示・指導を行った場合)	
指示・指導に対する施設・事業者の回答	

【事業記録の内容について関係機関等への連絡】

通報者	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日: 年 月 日 () 連絡先:)	対応状況
家族・後見人等	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日: 年 月 日 () 連絡先:)	対応状況
都道府県	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日: 年 月 日 () 連絡先:)	対応状況
保健所	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日: 年 月 日 () 連絡先:)	対応状況
警察	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日: 年 月 日 () 連絡先:)	対応状況
その他	<input type="checkbox"/> 連絡 (連絡日: 年 月 日 () 連絡先:)	対応状況

アセスメント要約票 (1枚目)

アセスメント要約票

アセスメント実施日: 年 月 日 実施担当者: 氏名 所属 担当 担当 担当 担当 担当

高齢者本人の希望

高齢者本人の希望 (本人へのインタビュー)

虐待発生リスクとして抽出すべき項目はチェックを入れる

健康状態

健康状態 (本人との面接)

危険への対処

危険への対処 (インタビューを求めた)

成年後見制度の利用・各種制度利用

成年後見制度の利用・各種制度利用 (成年後見人等)

経済情報

経済情報 (1ヶ月に収入が得える金額)

エコマップ

エコマップ (生活状況)

生活状況

生活状況 (虐待発生リスク)

アセスメント要約票（2枚目）

<p>【虐待者（疑いを含む）の状況】</p> <p>虐待者（疑いを含む）の氏名： 性別・年齢： 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 施設・事業所名： 種 別：<input type="checkbox"/> 介護施設 <input type="checkbox"/> 看護施設 <input type="checkbox"/> 生活介護施設 <input type="checkbox"/> 介護福祉士介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事務施設 <input type="checkbox"/> その他（送迎、準時、他） 従事資格：<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> 介護福祉士研修修了者 <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 福祉事務士 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> その他なし 経験年数： 年 月 当該施設・事業所での経験年数： 年 月 月 年齢状況： 月 日 年齢（最新） 日 / 月 年齢（最新） 日 / 月 年齢（最新） 日 / 月 雇用形態（<input type="checkbox"/> 非常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤 <input type="checkbox"/> 派遣） 特記事項（虐待者（疑いを含む）の利用者への言葉遣いや態度、態度状況、健康面での課題等）「情報収集書」</p> <p>虐待者①（疑いを含む）の情報</p> <p>【虐待等の発生時の状況、理由】（虐待者（疑いを含む）の面接結果等から記載）</p> <p>【虐待被害高齢者のケア】 <input type="checkbox"/> 日常生活圏のケアに負担を感じている（具体的な場面等を記入） <input type="checkbox"/> ケア方針の理解が十分でない <input type="checkbox"/> ケア方針に即ったケアの実施ができていない <input type="checkbox"/> 日常生活圏・生活圏の確保、配慮等が十分でない <input type="checkbox"/> ケア方針に即ったケアの実施ができていない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【高齢者虐待防止や身体拘束防止、認知症ケアへの意識や取り組み】 <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止や身体拘束防止に関する専門職としての研修に問題がある <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止・身体拘束防止に向けた意識や取組が十分でない <input type="checkbox"/> 認知症ケアに対する意識、技能が十分でない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【勤務体制】 <input type="checkbox"/> 業務量、職員数が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 業務量が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 業務量が少なく負担を感じない <input type="checkbox"/> 業務量が少なく負担を感じない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【職場環境（コミュニケーション、運営等）】 <input type="checkbox"/> 相談できる人がいない <input type="checkbox"/> 上司や同僚、組織間でコミュニケーションが取りにくい <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【持論】</p>	<p>対応発生リスク</p>
<p>【虐待者（疑いを含む）の状況】</p> <p>虐待者（疑いを含む）の氏名： 性別・年齢： 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 施設・事業所名： 種 別：<input type="checkbox"/> 介護施設 <input type="checkbox"/> 看護施設 <input type="checkbox"/> 生活介護施設 <input type="checkbox"/> 介護福祉士介護支援専門員 <input type="checkbox"/> 事務施設 <input type="checkbox"/> その他（送迎、準時、他） 従事資格：<input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> 介護福祉士研修修了者 <input type="checkbox"/> 介護職員 <input type="checkbox"/> 福祉事務士 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> その他なし 経験年数： 年 月 当該施設・事業所での経験年数： 年 月 月 年齢状況： 月 日 年齢（最新） 日 / 月 年齢（最新） 日 / 月 年齢（最新） 日 / 月 雇用形態（<input type="checkbox"/> 非常勤 <input type="checkbox"/> 非常勤 <input type="checkbox"/> 派遣） 特記事項（虐待者（疑いを含む）の利用者への言葉遣いや態度、態度状況、健康面での課題等）「情報収集書」</p> <p>虐待者②（疑いを含む）の情報</p> <p>【虐待等の発生時の状況、理由】（虐待者（疑いを含む）の面接結果等から記載）</p> <p>【虐待被害高齢者のケア】 <input type="checkbox"/> 日常生活圏のケアに負担を感じている（具体的な場面等を記入） <input type="checkbox"/> ケア方針の理解が十分でない <input type="checkbox"/> ケア方針に即ったケアの実施ができていない <input type="checkbox"/> 日常生活圏・生活圏の確保、配慮等が十分でない <input type="checkbox"/> ケア方針に即ったケアの実施ができていない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【高齢者虐待防止や身体拘束防止、認知症ケアへの意識や取り組み】 <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止や身体拘束防止に関する専門職としての研修に問題がある <input type="checkbox"/> 高齢者虐待防止・身体拘束防止に向けた意識や取組が十分でない <input type="checkbox"/> 認知症ケアに対する意識、技能が十分でない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【勤務体制】 <input type="checkbox"/> 業務量、職員数が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 業務量が少なく負担を感じる <input type="checkbox"/> 業務量が少なく負担を感じない <input type="checkbox"/> 業務量が少なく負担を感じない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【職場環境（コミュニケーション、運営等）】 <input type="checkbox"/> 相談できる人がいない <input type="checkbox"/> 上司や同僚、組織間でコミュニケーションが取りにくい <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【持論】</p>	<p>対応発生リスク</p>

アセスメント要約票（3枚目）

<p>前 施設・事業所の状況</p> <p>【虐待防止に向けた取り組み】 <input type="checkbox"/> 高齢者の状況に応じたアセスメント、サービス計画の作成・評価・変更が十分行われていない <input type="checkbox"/> 虐待防止の推進状況などや虐待が再発しないための対応が十分でない <input type="checkbox"/> 職員間で対応方針が共有されていない <input type="checkbox"/> サービス提供や生活圏の確保が十分でない <input type="checkbox"/> サービス発生リスクに適切に対応できていない</p> <p>【虐待防止に向けた施設・事業所全体の取り組み】 <input type="checkbox"/> 方針が不明確 <input type="checkbox"/> デジタルやテクノロジー等が未整備 <input type="checkbox"/> 職員全員が虐待防止の心構えを共有できている <input type="checkbox"/> 施設環境等の整備、周知が十分でない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【身体拘束防止に関する施設・事業所全体の取り組み】 <input type="checkbox"/> 方針が不明確 <input type="checkbox"/> デジタル等が未整備 <input type="checkbox"/> 職員全員が虐待防止の心構えを共有できている <input type="checkbox"/> 緊急やむを得ない場合の対応のしつこくや記録が十分でない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【個別支援、認知症ケア、去来サービス等の質の向上に関する研修体制】 研修内容の研修 回 / 年 研修者数 回 / 年 参加者数 名 <input type="checkbox"/> 研修が実施されていない <input type="checkbox"/> 研修が実施されている <input type="checkbox"/> 研修が実施されている <input type="checkbox"/> 研修が実施されている <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【施設への対応体制】 <input type="checkbox"/> 緊急時の対応が不十分 <input type="checkbox"/> 緊急時の対応が不十分 <input type="checkbox"/> 緊急時の対応が不十分 <input type="checkbox"/> 緊急時の対応が不十分 <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【虐待防止の体制】 <input type="checkbox"/> 虐待防止委員会が設置されていない <input type="checkbox"/> 虐待防止委員会が設置されていない <input type="checkbox"/> 虐待防止委員会が設置されていない <input type="checkbox"/> 虐待防止委員会が設置されていない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【関係した施設・事業所運営】 <input type="checkbox"/> サービス提供の質（サービス）を向上させていない <input type="checkbox"/> 関係施設との連携が不十分 <input type="checkbox"/> サービス提供の質を向上させていない <input type="checkbox"/> サービス提供の質を向上させていない <input type="checkbox"/> サービス提供の質を向上させていない <input type="checkbox"/> サービス提供の質を向上させていない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【業務評価体制の取り組み】 <input type="checkbox"/> 業務評価の仕組みが十分でない <input type="checkbox"/> 業務評価の仕組みが十分でない <input type="checkbox"/> 業務評価の仕組みが十分でない <input type="checkbox"/> 業務評価の仕組みが十分でない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【職員の研修体制、評価の仕組み】 <input type="checkbox"/> 職員が研修を受ける機会が少ない <input type="checkbox"/> 人事考課を行っていない <input type="checkbox"/> 職員が研修を受ける機会が少ない <input type="checkbox"/> 職員が研修を受ける機会が少ない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【業務改善への取り組み】 <input type="checkbox"/> 業務改善に関して職員の見解を反映させる機会が少ない <input type="checkbox"/> 業務改善に関して職員の見解を反映させる機会が少ない <input type="checkbox"/> 業務改善に関して職員の見解を反映させる機会が少ない <input type="checkbox"/> 業務改善に関して職員の見解を反映させる機会が少ない <input type="checkbox"/> その他（ ）</p> <p>【その他（家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、問い合わせ）】 <input type="checkbox"/> 事故等の発生が他の施設・事業所に比べて多い <input type="checkbox"/> 事故から虐待等の相談が良く入る</p>	<p>対応発生リスク</p>
<p>全体のまとめ</p> <p>虐待者（疑いを含む）</p> <p>組織体制（組織の抱える課題等）</p> <p>その他（家族・後見人・通報者・近隣・地域住民・民生委員・介護支援専門員・医師等関係機関からの情報、問い合わせ）</p> <p>今後の課題</p>	<p>虐待対応会議記録・計画書の「総合的な対応方針」につながる。</p>

公益社団法人日本社会福祉士会作成Ver.1.2(東京福祉総合センター・研究開発センター・研究開発センター・研究開発センター・研究開発センター等から作成)

高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（1） ～判断会議用～

第1表		養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)～判断会議用		決裁欄	
高齢者本人氏名		_____		課長 係長 担当者	
計画作成者所属		_____		(例)	
計画作成者氏名		_____		課長 係長 担当者	
会議日時		_____年 月 日 時 分～ 時 分			
会議目的	会議目的	出席者	出席者		
虐待事実の判断	虐待事実の判断	所属: _____	氏名: _____		
虐待の内容と判断根拠	虐待事実の判断根拠	所属: _____	氏名: _____		
緊急性の有無の判断	緊急性の判断	所属: _____	氏名: _____		
緊急性の内容と判断根拠	緊急性の判断根拠	所属: _____	氏名: _____		
高齢者本人の意見・希望	高齢者本人の意見・希望	所属: _____	氏名: _____		
総合的な対応方針	総合的な支援の方針	所属: _____	氏名: _____		
		対応の内容			
		調査の継続			

公益社団法人日本社会福祉士会作成Ver1-2(東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成様式等を参考に作成)

深刻度

高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書（2） ～判断会議用～

第2表		養介護施設従事者等による 高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)～判断会議用		決裁欄	
				課長 係長 担当者	
				(例)	
	優先順位	課題	目標	何をどのように	誰が
高齢者					
虐待者					
施設・事業所					
関係者					
通報者その他					
対応が困難な課題				計画評価予定日	
				_____年 月 日 時 分	

*記入欄が足りない場合は、様式を追加して記入
公益社団法人日本社会福祉士会作成Ver1-2(東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成様式等を参考に作成)

高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)

第1表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(1)

決 裁 権(例)		
課長	係長	担当者

高齢者本人氏名 _____ 様

計画作成者所属 _____

計画作成者氏名 _____

計画作成段階	見直し	措置解除	虐待終結
計画の作成回数: _____回目(初回計画作成日 年 月 日)			
計画作成日	年 月 日		
会議日時	年 月 日 時 分 ~ 時 分		

会議目的	会議目的	出席者	所属: 氏名	所属: 氏名	所属: 氏名	所属: 氏名
高齢者本人の意見・希望	高齢者本人の意見・希望	出席者	所属: 氏名	所属: 氏名	所属: 氏名	所属: 氏名
家族・後見人等の意見・希望	家族・後見人の意見・希望	関係者・関係機関マップ				
施設・事業所の意見・希望	施設・事業所の意見・希望	※「アセスメント要約票」のⅢ、Ⅳを集約する				
総合的な対応方針 ※「アセスメント要約票」全体のまとめより	総合的な支援の方針					

公益社団法人日本社会福祉士会作成Ver1-2((東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成様式類等を参考に作成))

高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)

第2表

養介護施設従事者等による
高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書(2)

決 裁 権(例)		
課長	係長	担当者

対象	課題	目標	対応方法(具体的な役割分担)		
			何をどのように	誰が	いつ
高齢者	優先順位	課題	何をどのように	誰が	いつ
虐待者					
施設・事業所					
関係者・通称者その他					

対応が困難な課題/今後検討しなければならない事項など(虐待終結に向けた課題等を記載)

計画評価予定日 _____ 時 分

対応が困難な課題

※記入欄が見足りない場合は、様式を追加して記入
公益社団法人日本社会福祉士会作成Ver1-2((東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成様式類等を参考に作成))

高齢者虐待対応評価会議記録票

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応評価会議記録票

高齢者本人氏名		種		決裁欄(例)	
計画作成者所属		回数		課長	係長
計画作成者氏名		記録日時		担当	者
会議目的		氏名		氏名	
会議の目的		氏名		氏名	
出席者		氏名		氏名	
氏名		氏名		氏名	
氏名		氏名		氏名	
課題番号	目標	実施状況	確認した事実・日付	目標及び対応方法の記録	
	目標	実施状況	確認した事実・日付	目標及び対応方法の記録	
	目標	実施状況	確認した事実・日付	目標及び対応方法の記録	
	目標	実施状況	確認した事実・日付	目標及び対応方法の記録	
	目標	実施状況	確認した事実・日付	目標及び対応方法の記録	
要件		判定	高齢者本人、家族・後見人等の状況(意見・希望)	施設・事業所の状況(意見・希望)	
虐待発生		判定	高齢者本人、施設事業所の状況		
虐待発生		判定	高齢者本人、施設事業所の状況		
虐待発生		判定	高齢者本人、施設事業所の状況		
虐待発生		判定	高齢者本人、施設事業所の状況		
虐待発生		判定	高齢者本人、施設事業所の状況		
評価結果のまとめ		今後の対応	新たな対応計画の必要性		
評価結果のまとめ		今後の対応	新たな対応計画の必要性		
評価結果のまとめ		今後の対応	新たな対応計画の必要性		
評価結果のまとめ		今後の対応	新たな対応計画の必要性		
評価結果のまとめ		今後の対応	新たな対応計画の必要性		

()内へ
しっかり記載
する。

公益社団法人日本社会福祉士会作成Ver1-2(東京都健康長寿医療センター研究所(東京都老人総合研究所)作成依頼等を参考に作成)

講義 3

相談・通報・届出の受理と事実確認の準備

講義 3

通報・届出の受理 事実確認の準備

1

講義のねらいと構成

ねらい

- ①初動期段階における相談・通報から関係機関との情報共有、事実確認の準備について理解する。
- ②初動期段階における庁内及び市町村と都道府県の情報共有と連携について理解する。
- ③虐待対応における事実確認の重要性とその準備におけるポイントを理解する。

構成

1. 通報・届出等の受理
2. 事実確認の準備

2

1. 通報・届出等の受理

3

(1) 客観的な情報の収集

- 客観的な事実を聞き取ることが重要。
- 寄せられた情報から高齢者虐待の疑いを見逃さないためには、共通の書式に基づく通報・届出受付票を使用し、相談者（通報者）の属性、高齢者本人の状況、施設・事業所の状況、相談の内容や訴え等について、的確に聞き取りを行うことが重要である。
- 苦情等の場合は、適切な相談窓口へつなぐ。

【「通報・届出受付票」参照】

4

(2) 通報者等への対応

- ・ 通報者等への対応
- ・ 内部通報、匿名通報の場合
- ・ 通報者等へのフィードバック

5

(3) 都道府県に相談等が寄せられた場合の対応

- ・ 速やかに情報を整理し、市町村高齢者虐待対応担当部署へ連絡。
- ・ 市町村が行う通報等の受付と同様に通報等の内容を聞き取り、情報を整理したうえで市町村へ通報する。

国マニュアルP.99参照

6

養介護施設従事者等による高齢者虐待対応に向けた連携・協力体制の整備

高齢者虐待防止法第24条

国マニュアルP.94

「市町村が通報若しくは届出を受け、又は都道府県が報告を受けたときは、市町村長又は都道府県知事は、養介護施設の業務又は養介護事業の適正な運営を確保することにより、当該通報又は届出に係る高齢者に対する養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護を図るため、老人福祉法又は介護保険法の規定による権限を適切に行使するものとする。」



養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応では、

○養介護施設等の指定権限が市町村にある場合

⇒ 高齢者虐待対応担当部署と老人福祉法各担当部署、介護保険法各担当部署等が連携・協働して対応する。

○養介護施設等の指定権限が都道府県にある場合

⇒ 市町村と都道府県が連携・協働して対応する。

7

相談・通報・届出への対応

国マニュアルP.99

1) 相談・通報等受理後の対応

体制整備と通報窓口

養介護施設従事者等による高齢者虐待が疑われる相談や通報は、様々な経路で寄せられる可能性がある。

例：虐待防止担当窓口への通報等

介護保険法担当部署への苦情相談、事故報告

指導監査部署が実施する養介護施設等への運営指導等

関係機関等への相談・通報 等

庁内関係部署及び関係機関に対し、虐待が疑われる情報が寄せられた際の情報共有の仕組み、連絡窓口の周知を図っておくことが必要。

8

2. 事実確認の準備

9

(1) 高齢者虐待対応担当部署内及び関係部署との連携・協働体制と情報共有、既存情報の収集・把握

- 通報等を受付記録にまとめ、部署内で情報共有。
- 当該高齢者が特定されていれば情報を確認。
- 当該施設等に関する苦情相談や事故報告について確認。
- 必要に応じて再度通報者等に通報等の内容について再確認。

「情報共有・協議票」参照】

10

事実確認の準備と実施

市町村と都道府県による対応の協議

国マニュアルP.102

【都道府県に指定権限がある養介護施設等の場合】

各プロセスで市町村と都道府県が情報共有し連携して対応する

- 通報等受理：通報等内容の共有、情報提供依頼、対応・役割分担の協議
- 事実確認：事実確認の共同実施、または事実確認結果の共有
- 改善指導等：指導内容、モニタリング・評価時期等の共有
- モニタリング評価・終結：評価結果、終結判断の共有

※以下のような場合は、事実確認の共同実施を依頼し、協力を求める。

- ・通報等の内容から高齢者への重大な権利利益の侵害が疑われる、過去の指導等の内容が守られていないなど、指定権者による監査（立入検査等）を行う必要がある場合
- ・施設・事業所に拒否されるなど市町村単独では事実確認が困難な場合、事実確認ができていない（市町村の対応が遅れている）場合
- ・複数の保険者が関わっており広域的な調整等が必要となる場合 など

11

（２）事実確認の準備

- ・速やかに事実確認を行う。
- ・事実確認を効果的に実施するためには事前準備が重要となる。事実確認の準備は、養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署職員、老人福祉法担当部署職員、介護保険法担当部署職員及びその他関連するメンバーが参加して実施する。
- ・事実確認を効果的に実施するためには事前準備が重要となる。

【事実確認準備票】参照

12

事実確認を実施するにあたっての留意点

国マニュアルP.103

- ①事実確認に関する調査権限の行使としては、老人福祉法や介護保険法に規定されている「監査（立入検査等）」が基本。
- ②個別の事案においては、「監査（立入検査等）」「運営指導」「高齢者虐待防止法による任意の調査」の中から適切な方法を総合的に検討して実施する。

13

監査（立入検査等）の実施

- ・監査（立入検査等）は、通報等や入手した情報から虐待など重大な権利侵害が行われている可能性が高いと考えられる場合などに実施する。特に、以下のような場合には監査（立入検査等）で実施することが必要。

高齢者虐待等により利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合

- ・また、場合によっては市町村と都道府県との共同での実施も検討する。

14

Q & A

Q：生活保護受給者がいるいわゆる貧困ビジネス等の事業所（有料老人ホームに該当しない）での虐待通報の場合に生活保護法による立入検査可能か。

A:生活保護法第28条の規定により、保護の決定又は実施のために必要があるときは、要保護者について、居住の場所に立ち入ることができます。また、この場合、要保護者の同意は不要とされています。

15

(3) 事前連絡

国マニュアルP.104

- 事実確認を行う際に、当該養介護施設・事業所へ事前連絡をすることで正確な調査が阻害されるなどの弊害も考えられる。
- 監査（立入検査等）
⇒手続き上も事前連絡の必要はない。
- 運営指導
⇒事前連絡が必要となるが、当日や直前の連絡も可能。
- 高齢者虐待防止法による任意の調査
⇒事前連絡が必要という規定はない。

16

(4) 被虐待高齢者等の保護先の確保

国マニュアルP.105

- 事前に施設や医療機関等に一時保護の受け入れ調整を行うことが必要。
- 事実確認で保護が必要と判断されることもあるため、一時保護場所やその後の生活場所の確保については、通常時から準備しておく。
- 一時保護する場合には、家族へ状況を説明し同意や協力を求めることも必要。

17

(5) 調査の実施体制 ～介護保険施設の例

①実施日時

事実確認の実施にあたっては、速やかに実施する。

②参加メンバー

高齢者虐待対応担当部署及び老人福祉法担当部署、介護保険法担当部署の調査責任者・職員、保健師等医療職、社会福祉士等福祉専門職等

③調査の進め方と役割分担

参加メンバーの中から各業務を担当する職員の役割分担を決めておく。

18

(6) 調査時の確認事項、質問内容

①事実確認の対象毎の確認項目の検討

②関係機関への補充調査の必要性の検討

【「面接調査票」参照】

19

(7) 関係機関との事前調整

①都道府県との連携

②警察との連携が必要になる場合もある

20

(8) 調査へ持参する備品等

- 職員の身分証明書
- 調査の実施根拠を求められた場合に備えて監査（立入検査等）や実地指導の実施通知文書
- 面接調査に使用する調査票
- 高齢者の健康状態等を計測する医療器具
- 外傷やアザ等が発見された場合に記録しておくカメラ等の機器 など

21

Q & A

Q：事実確認において高齢者の傷やアザの状態などを写真撮影する必要がある時に、本人の同意を得ることが困難な場合はどのようにしたらよいか。

A：写真撮影の場合には、基本的に本人の同意が必要。

利用者自身が撮影をされることの意味を理解できる状況でなければ同意を得たとはいえないが、撮影されることについて同意をする能力は、必ずしも財産を管理する能力と同じではないので、高齢者本人が認知症だから同意を得られないとは限らない。可能であれば説明を行う。

また、身体の傷痕等は時間が経つと消えてしまうため、虐待の事実確認をし、高齢者を保護するためには、本人の同意を得ることが困難な状況であっても、撮影が必要な場合もある。そのような場合には、撮影した画像を虐待の事実確認のためにのみ用いるのであれば、正当な目的の下で手段も相当であるとして、本人の同意を得ない撮影であっても、必ずしも違法とはならない。高齢者の保護の観点から状況に応じた適切な対応を検討し、同意を得るのが困難であった状況を記録として残しておくことなどに留意する。

22

講義 4

事実確認と虐待対応ケース会議（判断会議）

講義4

事実確認 虐待対応ケース会議 (判断会議)

1

講義のねらいと構成

ねらい

- ①訪問により事実確認を実施する際のポイントを理解する。
事実確認は、直接的な原因とともに、養介護施設・事業所の管理運営体制など、虐待の背景要因を意識して行う。
- ②組織的な虐待対応を行うためのケース会議の重要性を理解する。
- ③根拠に基づいた虐待の有無、緊急性の有無・深刻度の判断を行うためのポイントを理解する。
- ④当面の対応方針策定のポイントを理解する。

構成

1. 事実確認
2. 虐待対応ケース会議(判断会議)

2

1. 事実確認

3

(1) 調査目的の説明と調査依頼

① 訪問した目的と調査依頼の説明

第一の目的は当該高齢者の安否確認・安全確保。

高齢者への権利侵害があるかどうかを、早急に客観的な事実に基づいて確認し、権利侵害があれば権利の救済を図るために行う。

② 事前連絡せずに訪問した時、 「責任者が不在のため対応できない」と言われた場合

・責任者が不在として調査を拒否された場合は、ただちに監査(立入調査等)に切り替えて調査を行う。
なお、事実確認の実施方法の判断は管理職を含めて行う。

・一度調査を拒否されたからといって、通報等を放置し、虐待対応を行わないというようなことがあってはならない。

・当該養介護施設・事業所から調査根拠を求められた場合には、介護保険検査証や監査(立入検査等)の実施通知書を示し、正当な手続きであることを説明する。

*運営指導、虐待防止法による任意での調査であったとしても、監査に切り替わることを想定し、『監査の実施通知書』を用意しておく。

4

(2) 当該高齢者への面接調査

① 高齢者の心身状態の把握、安全の確認

高齢者が健康を損ねていたり、そのままの状態では生活を継続させることで高齢者の安全確保が困難になると判断できる場合には、早急に一時保護または医療機関への入院の手続きを行う（調査責任者から担当部署管理職、保護先へ連絡し、保護の手続きを実施）。

② 通報等の内容に関する事実確認

③ 高齢者の希望や意向の確認

④ 他の利用者への面接調査

通報等で対象となった高齢者以外の利用者に対しても虐待や権利利益の侵害が行われている可能性も考えられる。そのため、可能な範囲で他の利用者に対しても面接調査を行い、心身状態や安全の確認を行う。（国マニュアルP107）

5

【高齢者の面接における留意点】

・ 市町村職員による二次被害の防止

面接にあたる市町村職員の不適切な言動により、当該高齢者や家族の権利を侵害することがある。市町村職員は事実確認など虐待対応の過程において二次被害を生じないように留意する必要がある。

・ 認知症高齢者への対応

当該高齢者が認知症であっても、残されている能力は一人ひとり異なっており、会話ができないとは限らない。また、質問の内容を工夫することで回答を得ることが可能な場合もある。そのため、認知症高齢者の面接に慣れた保健師等の医療職、社会福祉士等の福祉専門職など参加が必要である。

・ 高齢者が不在の場合の対応

通報等が寄せられた高齢者が医療機関に入院していたり、他施設へ転居している場合も高齢者本人の安全や生活状況を確認する。

・ 面接場所に関する配慮

当該高齢者が怯えていたり、養介護施設・事業所内で話がしにくい様子が見られる場合には、当該事業所外に場所を変更して面接する。

6

6

(3)職員への面接調査

①面接調査の実施体制

・面接調査では、市町村職員が質問者と記録者の2名1組となり、養介護施設・事業所職員一人ひとりに対して、他の職員に話を聞かれない場所で実施することが基本。一般職員への面接の場合、管理職が同席を求めてきた場合でも、円滑な事実確認の実施と職員の権利保障の観点から、同席を認めるべきではない。

②面接調査の進め方

- ・聞き取りをはじめる前に、この調査は法令に基づいて行うものであり、虐待の事実確認を行うことが目的であることを伝える。
- ・面接調査における職員の発言は守秘義務の対象となり個人が特定されることはないこと、発言内容により待遇等で不利益を与えることは、高齢者虐待防止法第21条第7項により禁止されていることを伝える。
- ・最終目標は高齢者が安心して生活できる・介護が受けられる環境づくり、職員が働きやすい職場環境づくりを目指すことであることを伝える。
- ・面接調査で聞き取ったことは、記録者が書き留め、面接終了時に内容について署名を求めるとして確認を依頼する。

【職員への面接調査の対象者】

- ・管理者 ・主任・リーダー ・一般職員
- ・虐待を行った疑いのある職員

7

【職員への面接における留意事項】

- 通報等の内容は誤認など事実ではない可能性もある
 - ・事実が確認されない段階で当該職員を虐待者として対応することや憶測に基づいた言動は慎む必要がある。
- 通報等で虐待を行った職員が特定されている場合
 - ・事実確認では当該職員の勤務表などを確認する必要があり、氏名を明らかにしないと調査を行うことに支障が出ることもある。管理職には虐待を行ったと思われる職員の氏名を明かし、一般職員には氏名を明かさずに事実確認を行う場合もある。
 - ・面接においては、適切な事実確認の実施と、職員の権利保障を両立しながら事実確認を行う必要がある。

【調査時に不在の職員への対応】

- 調査当日虐待を行ったと思われる職員が週休等で不在の場合
 - 後日調査を実施することが必要なので、実施方法(面接調査か、アンケート調査形式か)や実施日時等をあらかじめ検討しておき、当該事業所の責任者等に協力を要請する

8

○ 虐待を行ったと思われる職員がすでに退職している
(同じ仕事をしているが、別の施設にいる/別の仕事に就
いている/他県にいる)場合

- ・ 市町村は、通報等があった場合、高齢者虐待の防止
及び当該高齢者の保護を図るために事実確認を行い、
虐待の有無を判断する必要がある
- ・ このためには、虐待を行ったとされる当該職員からの
事実確認は、事実を認定する上での重要な調査項目の
一つとなる
- ・ したがって、当該職員が既に退職しているから当然に
調査を実施しなくてもよいことにはならず、当該職員が
既に施設、事業所を退職している場合であっても、調
査時点で、その職員の所在を確認するなどして、その
職員に対しての調査を行うことを検討すべきである

9

(4) サービス計画や介護記録等、各種記録等の確認 【「各種書類等確認票」参照】

- ・ 各種記録等の確認では、当該高齢者に関する記録等から通報等の内容に関連する記載(記録の有無、内
容等)を確認する。
- ・ 通報等の内容以外で適切とはいえない介護等が行われていないか、虐待が疑われる事案が発生した背
景要因を確認する。
- ・ 通報等の内容や不適切な虐待が疑われるケアに関連する記載があった場合には、その書類をコピーする
などの方法で記録を残す。

(5) 養介護施設・事業所内の状況把握、点検 【「養介護施設・事業所の状況把握・点検票」参照】

- ・ 高齢者の居室やフロア内、浴室やトイレ、廊下などを確認し、居室の配置や衛生面、虐待や不適切なケアに
つながるおそれのある構造上の問題はないか等をチェックし、養介護施設・事業所全体の様子を観察する。
- ・ 高齢者のアザ等に関する通報等の場合には、何によってできた可能性があるのかを推測しながら点検す
る。

(6) 調査の進行が計画通りに進まない場合や調査中に保護が必要になった場合

- ・ 虐待をしたことが疑われる職員および管理職が出勤しているかを事前に確認しておくこと、調査が計画通
りに進みやすくなる。
- ・ 事実確認の責任者である管理職は、各調査の進行状況について途中段階で確認し、状況に応じてその後
の調査の進め方を指示する。
- ・ 調査を進める中で高齢者の生命や身体の安全に危害を及ぼすおそれのある事実が確認された場合は、
高齢者を保護するなど必要な対応を取る。

10

(7)調査終了時の対応

養介護施設・事業所への訪問調査、関係機関への調査が終了した時点で、各調査の担当者は事実確認調査結果報告書を作成する。調査報告書には、調査で確認できた事項、確認できなかった事項を明確に整理することが必要である。

① 調査結果の確認

高齢者の安全確保が可能かどうかを重点的に検討し問題がある場合には、高齢者を保護する手続きや指導を行う。

② 「事実確認調査結果報告書」の作成

③ 「アセスメント要約票」の作成

事実確認調査結果報告書で整理した情報をアセスメント要約票に記載する。

④ 当該養介護施設・事業所への調査結果報告、今後の手順の伝達

当該養介護施設・事業所の責任者等に対しては、調査結果の詳細は後日文書にて通知すること、虐待や権利利益の侵害に該当する行為が認められた場合には虐待等の行為を行った職員の勤務体制の見直し等、当面の高齢者の安全確保に取組むようその場で指導する。

11

Q&A 「要介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引」(黄本)p83

Q:養介護施設・事業所の方針で、虐待を行った疑いのある職員をそのまま勤務させている場合、市町村はどのように対応すればいいのか。

A:養介護施設・事業所は、同施設・事業所の従事者に虐待の疑いがある場合、虐待の有無、その内容、緊急性の有無を早期に判断した上で、当該従事者に対する処遇を決定する必要がありますが、市町村・都道府県は、当該養介護施設・事業所のなした処分や処分をしないことについて、その適否を判断する権限自体はありません。もし、当該従事者による虐待がありと判断されたにもかかわらず、当該養介護施設・事業所が虐待を受けた高齢者の被害回復や再発防止のための対応を何らとることなく、その結果当該従事者が従前と同様の勤務を継続している場合には、老人福祉法や介護保険法に基づく権限行使として、養介護施設・事業所に対して適切な対応を求める指導を行うことができるにとどまります。なお、虐待の有無を判断するに至らない段階における当該従事者への対応については、同施設・事業所の判断に委ねられると考えられますが、虐待の有無、その程度の判断に至るまでの間のみ同従事者を、介護行為以外、たとえば事務の職務に当てる方法を取るなどする方法も考えられます。

12

(8)再調査が必要な場合

- ・ 初回の訪問調査では十分な確認ができなかった場合
 - ・ 調査の中で新たに確認すべき事項が発生した場合
- これらのことが起きた場合は、時間を空けずに再度調査を実施する必要がある。

(9)関係機関からの情報収集(補充調査)

・ 医療機関からの収集

医療機関から受診時の状況や怪我等が発生した原因の可能性等について情報を収集する。

・ 他利用事業所からの収集 等

虐待の有無の判断は、施設・事業所への訪問調査の結果のみではなく、関係機関から収集した情報もあわせて判断する必要がある。関係機関等から情報収集を行う際には、風評被害が生じないように留意して行う。

13

(10)入所施設以外の居宅サービス事業所への 事実確認について

- ・ 事実確認のプロセスや確認すべき内容は、基本的には介護保険施設への事実確認と異なるわけではない。
- ・ 高齢者が在宅の場合には、高齢者への面接の他、同居家族等に対しても面接を実施し、高齢者の心身状態の変化や通報等の内容に関する事実確認を行う。
- ・ 当該高齢者の担当介護支援専門員にも聞き取りを行い、ケアプランの確認を行う。
- ・ 通報等が寄せられた事業所に対しては、事業所の責任者や職員への面接、各種記録の確認を行う。ただし、訪問系事業所の場合には当該高齢者宅に残されている介護記録等の確認を行う。
- ・ 補充調査として当該高齢者が利用している他の居宅サービス事業所に対しても聞き取りを行い、高齢者の心身状態の変化等を確認する。
- ・ 虐待を行った職員が特定されている場合は、当該職員が担当している他の高齢者に対しても虐待が行われていないか、確認する。

14

2. 虐待対応ケース会議 (判断会議)

15

【ポイント】

- 虐待の有無の判断は、例示されている行為に該当するか否かだけで判断すべきではなく、虐待の定義の類型に照らし、要件が揃っていれば、虐待認定できる。
- 調査結果の確認後、緊急性の判断を行い、必要な場合は高齢者の保護を行う。
- 虐待が認められた場合はもちろん、虐待は認められなくとも運営基準違反行為等が認められた場合には、養介護施設・事業所に対し改善指導を行う。
- 指導内容は、虐待等が発生した直接的な原因とともに、養介護施設・事業所の管理運営体制など背景要因を意識して、検討を始める。

16

(1)虐待対応ケース会議

(会議には管理職〔決裁権限のある職〕の参加が必須)

【会議の目的】: 事実確認の結果に基づく虐待の有無の判断と緊急性・深刻度の判断、対応方針の決定

【参加者】: 事実確認に参加した養介護施設従事者等による高齢者虐待担当部署職員(管理職含む)、老人福祉法及び介護保険法担当部署職員及びその他関連するメンバー

① 調査結果の確認

【事実確認調査で確認された事項】 施設、事業所の状況(主に調査結果のまとめ欄確認)、虐待の疑いの状況、虐待の疑いの発生状況、事実確認調査当日の施設、事業所への指示、指導内容

【「事実確認調査結果報告書」参照】

② 虐待の有無の判断

【「高齢者虐待対応ケース会議記録・計画書～判断会議用」参照】

ア) 高齢者虐待の有無を判断するために明らかにすべき事実

*「いつ」「どこで」「誰が」「誰から」「何をされたのか」

- ・ 事実確認によっても「いつ」「どこで」「誰が」「誰から」「何をされたのか」のすべてを特定できるとは限らないが、確認できた事実から高齢者が虐待を受けたと判断できる場合には、高齢者虐待防止法の趣旨に則り虐待対応を行う必要がある。
- ・ 1回の訪問調査で明らかにすべき事実が特定できない場合は、訪問調査の継続、監査(立入検査等)への切り替え、都道府県との共同実施など調査方法を変更して再調査をしたり、関係機関への補充調査の実施も検討する。

17

「いつ」:

- ・ 虐待が行われた日時について確認する。
- ・ ある一定期間内に行われたと判断することができる場合には、事実が確認されたことになる。

「どこで」:

- ・ 虐待が行われた場所についても確認する。
- ・ 一定の範囲内で行われたと判断することができる場合は、事実が確認されたことになる。

「誰が」:

- ・ 誰が虐待を受けたのかを確認する。
- ・ 虐待を受けているのは一人とは限らない。
- ・ 当該高齢者以外への虐待が発見される場合もある。
- ・ 悪質な事業所では、場合によっては利用者全員が虐待を受けている場合もある。

18

「誰から」:

- ・虐待を行った職員の特定は、高齢者、当該職員、施設・事業所長や他職員からの聞き取り、介護記録等の確認などを総合的に判断して行う。
- ・当該職員が認めていない場合にも、他の証言や調査等を踏まえて事実を確認し、特定する。
- ・虐待を行った職員は一人とは限らない(悪質な場合の施設ぐるみ等)。

「何をされたのか」:

- ・高齢者虐待防止法で規定している「虐待の定義と類型」に照らし合わせて特定する。

19

イ) 虐待の有無の判断にあたっての総合的判断

○ 虐待を行った者から聞き取りができなかったり、行為者や当該養介護施設・事業所が否定したとしても、「虐待があったと判断できない」というわけではなく、高齢者本人や他の利用者、他の従事者からの聞き取りや記録によって虐待があったと判断することも可能。

○ 虐待対応ケース会議で行う虐待の有無の判断においては、その時点での確認された事実に基づき判断することになるので、判断する根拠が不明確な場合は、「判断に至らない」としてあいまいにして放置するのではなく、事実確認を継続した上で根拠のある判断を行い、当該養介護施設・事業所に改善を求めることが必要。

20

【虐待の有無を判断する際の考え方・方法】

- ・ 行われた行為のみでなく、高齢者の尊厳、心身や生活への影響という視点で捉える

高齢者に対して行われた行為だけをみれば、虐待とまではいえない場合であっても、その行為が当該高齢者の身体面、精神面、行動面に対して何らかの悪影響を及ぼしていないか(あるいは及ぼすおそれはないか)、それによって高齢者の権利利益が侵害されていないかという視点で検討することが必要。

- ・ 専門家や関係機関からの意見を踏まえて総合的に判断する

高齢者に対して行われた行為が、虐待に該当するかどうか判断に迷う場合には、市町村が構築している高齢者虐待防止ネットワーク等に参画している法律専門職、医療関係者、学識経験者など複数の専門職や都道府県などの関係者・機関を交えて検討し、総合的に判断することが望ましい。(国マニュアルP111参照)

【虐待有無の判断における解釈通知】

『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』第2条第5項に基づく高齢者虐待の解釈について(平成22年9月30日)』(国マニュアルP151参照)

21

Q & A 「養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引」(黄本) p85

Q: 調査の結果、虐待が認められなかった場合に、養介護施設・事業所に、どこまで説明する必要があるのか、また謝罪や損害賠償に応じる必要はあるのか。

A: 養介護施設・事業所から調査結果の説明を求められても、説明する義務はありません。ただし、調査にあたり、報告徴収を求めたり、立入検査を行ったりする場合などに結果すら説明しないのでは、養介護施設・事業所側の自治体に対する不信感にもつながりかねませんから、通報者等の特定が出来ないように注意をしながら、一定の説明を行うことが望ましいと思われます。

養介護施設・事業所から謝罪要求があっても、謝罪する必要はありません。通報等を受けた場合、市町村や都道府県は第24条により諸権限を適切に行使しなければならない、その前提として虐待の有無について調査を実施する必要があります。法に従って調査を行ったのですから、そのことを施設・事業所に対して説明し、謝罪する必要のないことを理解してもらうことが重要です。

同じような理由で、損害賠償責任も発生しません。

22

③ 緊急性・深刻度の判断 (国マニュアルP112～113参照)

ア) 高齢者の保護 緊急性のある高齢者の場合「他施設に移す」といった対応も必要

- ・虐待の事実が認められ、高齢者の生命または身体に危険が生じているおそれがある場合には、高齢者の保護や医療機関への受診、入院等の緊急対応の必要性を判断することが必要である。特に、当該施設等では高齢者の安全・安心な生活が確保できない場合は、「やむを得ない事由による措置」等によって早急に高齢者を保護したり、医療機関の入院につなげることが必要となる。
- ・経済的虐待等によって金銭や財産等の搾取が継続するおそれがある場合には、成年後見の申立てを行うなど適切な対応を図ることが必要である。
- ・高齢者が安心して生活できる環境を整えるため、これらの対応は迅速に行う必要がある。
- ・深刻度とは、「被虐待者が虐待によって被害を受けた程度」であり、深刻度を判断する時点及び判断者は、通報受理後や事実確認実施後に、緊急性の判断と同様に、判断会議で行う。

イ) 事実確認の継続

- ・ 監査(立入検査等)への切り替え
- ・ 都道府県との共同実施
- ・ 関係機関への補充調査の実施

養介護施設・事業所から事実確認を拒否された場合や十分な確認ができなかった場合等は、どのような方法・体制で事実確認を実施する必要があるか迅速に再検討を行う必要がある。

23

(2) 当面の対応方針

虐待有無の判断、緊急性の判断等は判断根拠を議論し、帳票集の書式に沿って記入していく。実際の対応ケース会議では、次に当面の対応方針として、次の①、②、③、④を行う。

その際、事実確認において作成したアセスメント要約票を参照する。

事実確認の結果、権利侵害がなく虐待とまでは言えないがサービス提供上の問題のある行為があった場合は、その事実を確認し、改善指導につなげることが必要である。

- ① 高齢者への対応
- ② 虐待を行った職員への対応
- ③ 養介護施設・事業所への対応

(1回目で改善指導検討に入れる場合も、2回目以降で検討する場合もある)

- ④ 通報者等への対応

24

(3) 都道府県への報告、対応内容の検討

① 都道府県への報告

高齢者虐待防止法では、施設従事者等による高齢者虐待に関する通報等を受けた場合、市町村は虐待に関する事項を都道府県に報告しなければならない。(第22条)

国マニュアルP115～116の報告様式(例)を参照し、事実確認の結果虐待と認定された事案、市町村では事実確認が難しい事案等について、報告ルールを協議しておくことが必要である。

② 都道府県を交えた対応内容の検討

市町村が施設従事者等による高齢者虐待事案に対応する際には、当該施設等に関する情報収集や、事実確認方法の検討・実施段階など都道府県と密接に連携して対応を行っていくことが現実的と考えられ、そのため、市町村は必要に応じて、虐待の有無の判断やその後の高齢者への対応、当該養介護施設・事業所への指導に関しても都道府県と連携協働しながら内容を検討することも必要となってくる。

25

〔都道府県としての対応〕

養介護施設・事業所への指導内容の検討、共有化

- ・ 監査を行うための実施要綱等は策定されているものの、現在まで施設等に対する監査の実施や行政処分を実施した経験がない市町村も少なくない。また、市町村と都道府県が異なる視点や基準で指導を行うと、施設等の改善取組に十分な効果を期待できなくなる。このため、都道府県は、市町村が行う指導内容に対して助言を行うなどして、施設等の改善取組が効果的に行われるよう調整したり、指導内容の共有化を図ることが望まれる。

市町村からの報告受理、公表

- ・ 市町村が事実確認を行った結果、虐待と認定された事案について、都道府県は市町村から報告を受けこれを公表する(第22条、第25条)。

【都道府県知事による公表事項】

- ・ 虐待があった養介護施設等の種別
- ・ 虐待を行った養介護施設従事者等の職種

26

講義 5

対応方針の立案、改善計画、モニタリング・評価、終結

講義5

対応方針の立案 改善計画 モニタリング 評価、終結

1

講義のねらいと構成

ねらい

- ①虐待の背景や要因分析を意識した施設・事業者への対応方針の目的、対応計画の作成手順について理解する。
- ②改善計画の内容チェック・モニタリングと期限を区切った評価の手法、ポイントを理解する。
- ③虐待対応の終結の要件を理解する。

構成

1. 対応方針の立案
2. 改善計画
3. モニタリング・評価・終結

2

1. 対応方針の立案

3

(1) 虐待発生要因の分析と対応課題の明確化

- 虐待有無の判断は、判断に留めることなく、虐待の背景や要因の分析、虐待のない状態に向けての改善指導と一体のものである。
- 事実確認調査に基づく「面接調査票」「事実確認調査結果報告書」等により、虐待発生要因と対応課題を明確化するために、情報の集約と整理を「アセスメント要約票」で行う。
- 「アセスメント要約票」に記入することで、得られた情報を整理し、不足している情報の確認と再収集を行う。
- 収集した情報をもとに、虐待発生リスクがあるかどうかを項目ごとに確認し、虐待発生リスクとした項目に基づいて「全体のまとめ」を記載する。

【「アセスメント要約票」参照】

4

虐待の背景要因（例）

○被虐待高齢者の状況

- ・ 認知症などによる認知機能の低下
- ・ 疾病や障がいなどによる身体的自立度の低下
- ・ ケアへの抵抗や介助の困難さ
- ・ 危機への対応能力の低下
- ・ 生活状況 など

【「アセスメント要約票」参照】⁵

虐待の背景要因（例）

○虐待者の状況

- ・ 言葉遣いや態度
- ・ 勤怠状況
- ・ 健康面での課題
- ・ ケアへの負担感
- ・ ケア方針の理解度
- ・ 専門職としての倫理観
- ・ 身体拘束廃止や虐待防止に対する意識や知識
- ・ 介護や認知症ケアに対する理解や知識・技術
- ・ ストレスや感情コントロール
- ・ 夜勤の負担感
- ・ 上司や同僚とのコミュニケーション
- ・ 待遇面での不満
- など

【「アセスメント要約票」参照】⁶

虐待の背景要因(例)

○施設・事業所の状況

<組織運営上の課題>

- ・ 職員の指導管理体制
- ・ チームケア体制、連携体制
- ・ 職員が相談できる体制
- ・ 虐待防止や身体拘束廃止の取り組み
- ・ 職員研修の機会や体制
- ・ 事故や苦情処理の体制 など

<運営法人・経営層の課題>

- ・ 経営層の現場の実態理解
- ・ 経営層の虐待や身体拘束に関する知識
- ・ 業務環境変化への対応取り組み など

【「アセスメント要約票」参照】

7

虐待の背景要因の整理と改善指導

- ・ 被虐待高齢者、虐待者、施設や事業所の状況などが相互かつ複雑に影響し、虐待が生じる。
- ・ 「虐待がなぜ生じたのか」の背景要因を的確に把握することが、施設や事業所に対する改善指導の第一歩となる。
- ・ 施設や事業者が主体的に虐待の解消と再発・未然防止に向けた取組みを進めることができるように、把握した背景要因をもとに、改善指導を行う。
- ・ 改善指導は、判断した虐待事実の直接的な解消に留めることなく、様々な背景要因とその関連性を含めた内容とする。

8

(2) 虐待対応ケース会議での検討

- 総合的な対応方針をもとに、対応計画・指導項目を検討する。
- 「被虐待高齢者」「虐待者」「施設・事業所」「関係者」「通報者」等の項目別に、対応課題・目標・具体的な対応方法を検討し、虐待の解消に向けた評価をイメージする。
- その上で、「今後検討すべき課題」の有無とその内容、評価予定日を確認する。
- 会議の内容は、「虐待対応ケース会議記録・計画書（2）」に記録する。

【「虐待対応ケース会議記録・計画書（2）」 参照】

(3) 指導文書

- 改善指導は、虐待を行った職員個人への対応や処分で終わらせることなく、組織運営上の課題や背景要因を改善することにある。
- 虐待対応ケース会議の結果を下記の項目に沿って文書化し、施設に交付する。
- 指導文書の交付は、指導内容の趣旨を徹底するため、直接説明することを基本とし、手渡しで行う。
- 指導文書を踏まえ、事業所が作成する改善計画は、虐待対応ケース会議記録・計画書で設定した評価会議を意識し、期限を決めて提出を求める。

(4) 指導文書の作成

(国マニュアルP121)

- 1.前文で高齢者虐待が認められたことを明記
- 2.事業所名
- 3.虐待判断の事実
(虐待件数、被虐待高齢者数、虐待発生日時、虐待の種別、虐待を行った従事者の職種と人数)
- 4.指導事項及び指導理由
- 5.改善計画書の提出
- 6.留意事項

指導文書の例

様式例	〇〇市町第〇〇〇号 令和〇〇年〇月〇日
〇〇法人 〇〇施設 理事長 〇〇〇様	〇〇市町長 〇〇

施設における虐待と思われる事案に係る調査結果通知
及び改善計画の提出依頼について

〇〇施設において令和〇〇年〇月〇日から〇月〇日までの間に実施した介護保険法〇条(老人福祉法〇条)に基づく事業施設の調査の結果については、下記のとおり通知します。改善計画を令和〇〇年〇月〇日までに提出願います。
なお、改善計画をもとに、定期的な訪問や聞き取り等の調査を行う予定です。

記

1 調査結果
〇〇施設において、〇〇月〇〇日夜中に発生した入所者に対する施設職員における行為は、虐待に該当すると判断しました。
以前から入所者に対して暴言や暴力と思えるような言動があり、高齢者虐待(人格尊重義務違反)があったことを確認しました。
また、本調査においては、態などの身体的な状態について記録の記載、及び施設内での連携や対応方針の明確化などがなされず対応方針が徹底できていない状況が確認されました。

2 改善計画の提出
〇〇施設において、以下の点を重視して施設内部での調査検討を全職員が関与する形で行うとともに、調査結果に基づき経営者・管理者の責任において改善計画書(書式は任意)作成及び提出を求めます。なお、改善の取組においては具体的な目標及び達成時期など必ず明記することを求めます。

- (1) 虐待対応マニュアルの整備
- (2) 職員全員に対する虐待対応マニュアル等の周知徹底
- (3) 第三者委員会の設立及び施設内での虐待が発生した原因の究明と検討
- (4) 職員の外都研修の実施と研修の充実
- (5) 迅速のよい職場づくりの検討と具体的な対策

以上

2. 改善計画

(1) 提出された改善計画の評価会議

- 虐待対応ケース会議記録・計画書で設定した日程で評価会議を開催する
- 虐待対応計画書で設定した被虐待高齢者や虐待者の状況、施設・事業所が提出した改善計画書の内容や状況を現地に出向き確認し、評価を行う
- 施設や事業所の状況は、提出された改善計画の中で次の点を確認する
 - ・市町村が指摘した事項が改善取組として網羅されているか
 - ・改善取組の目標や達成時期が明確になっているか（短期・中長期に達成すべきこと等）
 - ・改善取組の具体的方法が示されているか
 - ・改善取組のために適切な職員（役職者等）が割り振られているか
 - ・改善計画の作成には経営者・管理者層や職員全員が関わっているか
 - ・改善計画は経営層の責任において作成されているか
 - ・改善取組を担保するための仕組みの実効性はあるか、等

【「評価会議記録票」参照】 13

(2) 改善取組を担保するための方法（例）

（国マニュアルP126）

- ・施設・事業所内に第三者委員を含む高齢者虐待防止委員会等を設置し、定期的に改善取組の評価を行う。委員会等に市町村職員が参加したり、市町村に定期的に報告を行う。
- ・施設・事業所の苦情対応に第三者委員を導入することや介護サービス相談員を受け入れるなど、常に第三者の目が入る環境を整える。
- ・当該施設・事業所内で定期的に自己評価を実施し、何がどこまで改善しているのか、未達成の課題は何かなどを整理して市町村へ報告する。
- ・都道府県がホームページなどで公開している第三者評価の結果から優れた取組みを参考にする。

14

(3) 改善計画書の受理と評価時期の設定

(国マニュアルP127)

- 改善計画の内容が適切であると判断された場合には改善計画書を受理する。
- その際、改善取組に対するモニタリング・評価を行うおおよその時期も定めておき、一定期間後には改善取組の評価が行われることを養介護施設・事業所に伝達する。
- 受理した改善計画書の内容やモニタリング・評価の時期については、都道府県へも報告を行い情報共有しておく。

15

3. モニタリング・評価、終結

16

(1) モニタリング

- 市町村は、施設や事業所から定期的又は適切な時期に報告を求めることによって、改善計画に基づく取り組みの実施状況を把握（モニタリング）する必要がある。
- その方法として、次のようなものがある。
 - …市町村の担当者が訪問し、高齢者の生活状況を直接確認する。
 - …定期的な運営指導、監査（立入検査等）にあわせて、高齢者の生活状況、施設・事業所の取組を確認する。
 - …定期的に第三者委員や介護サービス相談員などが訪問して高齢者の生活状況を確認する。
 - …虐待防止検討委員会等で改善取組状況を点検し、報告させる。
- 把握した状況に応じて、取り組みを継続させるために必要な指導や助言等を行う。
- 都道府県がモニタリングを行う場合は、老人福祉法及び介護保険法に基づく事業の運営が健全かつ円滑に行われるようにするため、行政指導として市町村と協働して実施する。

17

(2) 改善取組の評価

(国マニュアルP128)

①評価の実施時期

- 改善計画には、個々の項目ごとに到達目標と達成時期が定められている。
- 評価の実施時期は計画全体に対して一律ではなく、それぞれの目標達成期日（3か月、6か月、1年等）が過ぎた段階で取組状況を確認する。

18

②改善取組・目標達成状況の確認

(国マニュアルP128)

- 個々の到達目標が達成できているか否かは、当該養介護施設・事業所を訪問して確認を行う。
- 確認方法としては、改善取組に関する実施状況の確認（実施記録）、管理者や一般職員への確認（ヒアリングやアンケート等）、高齢者の生活状況確認（面接等）などがある。
- 養介護施設・事業所の規模や事案内容によって具体的な評価方法は異なり、監査（立入検査等）や運営指導の中でも行う方法もあるため、市町村の実情にあわせて、効果的な方法の工夫・検討が必要。
- 養介護施設・事業所等を訪問して確認した結果は、評価会議記録票に整理する。

19

③評価会議

(国マニュアルP129)

- 高齢者虐待対応担当部署（管理職は必須）、老人福祉法担当部署、介護保険法担当部署及びその他関連部署のメンバーにより行う。
- 評価会議記録票等に基づいて、改善取組みの状況を確認する。
 - ・・・項目ごとの目標の達成状況、虐待発生リスクの状況を確認する。
 - ・・・達成されなかった目標は、期限を再設定しての指導、あるいは必要に応じて再アセスメント・虐待対応計画の見直しなどの評価結果のまとめを行う。
 - ・・・以上を踏まえて、今後の対応方針を決定する。

④評価結果のまとめ

- 評価した時点で、改善計画目標の達成状況を確認し、達成されていない目標は、期限を再設定して目標達成に向けて取り組むよう指導する。

評価会議で確認すべき項目（例）

（国マニュアルP129）

- 事実確認調査で確認された虐待が解消されているか
- 評価時点でその他の虐待が生じていないか
- 個々の改善目標が計画どおり達成されたか
- 虐待防止のための取組みが継続して行われているか
- 虐待が生じた場合の対応策が講じられているか など

その他確認する項目

- 改善が進んでいない項目について、新たな取組みの必要性はないか
- 当初指摘した事項以外の点で、虐待に関連して改善を要する事項はないか
- 高齢者の生活を支援する環境として虐待を生ずるような不安要素はないか など

21

⑤ 評価結果のフィードバック

（国マニュアルP129）

- 改善取組や目標達成状況の評価を行った結果は、当該養介護施設・事業所に対して文書等でフィードバックを行う。
- 特に、改善取組や目標達成が進んでいない事項に関しては、新たな取組みも含め、目標を達成するための方策を十分検討するように促す。
- 改善取組が不十分であり、改善意識が職員にも浸透していないような状況である場合などは、都道府県に報告し、改善勧告や改善命令などの権限を行使して改善に向けた取組みを促す必要がある。そのため、モニタリング・評価の段階でも市町村は都道府県と連携を取りながら対応することが必要。

22

(3) 終結

(国マニュアルP130)

①終結判断の必要性

- 終結の判断は、評価会議の検討を踏まえて行う。
- 虐待対応においては、常に終結を意識して行われる必要がある。
- 虐待対応が終結していないことは、養介護施設従事者等による高齢者への権利侵害が継続していることを意味しており、養介護施設・事業所における改善取組を促し、高齢者が安全で安心できる生活環境を整え、虐待対応を終結させることが重要となる。
- 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応について、必要に応じ、都道府県の関与により市町村への支援を行う。
- 終結の判断は、市町村と都道府県が協議して行うことや、市町村が単独で終結を判断することも考えられるが、都道府県が指定権者の施設であり、市町村が単独で終結を判断した場合は、都道府県に報告し情報共有を図る。 【「評価会議記録票」参照】 ²³

②虐待対応の終結要件

(国マニュアルP130)

- 1) 虐待が解消し、高齢者が安心してサービスを利用出来るようになったと確認できること。
- 2) 虐待の要因となった課題について、養介護施設・事業所が再発防止のための方策を講じ、継続的に虐待防止の取り組みが実施できる体制の整備が整ったことを確認できること。

24

終結のための確認事項 (国マニュアルP130)

- ・ 事実確認調査で確認された虐待が解消されている
 - ・ 評価時点でその他の虐待が生じていない
 - ・ 個々の改善目標が計画どおり達成された
 - ・ 新たな取組みを含め、改善が進んでいなかった項目についても目標が達成されている
 - ・ 虐待の未然防止ための取組みが継続して行われている
 - ・ 虐待が生じた場合の対応策が講じられている
- 虐待対応の終結判断をした場合は、今後の方針として運営指導や定期監査を、いつ、どの程度の頻度で行うか検討することになる
- 虐待対応の終結判断は、施設や事業所の虐待の再発・未然防止の取組みを支援するためにも伝える。

25